

Health Net Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan)

會員手冊

2018 年 1 月 1 日 – 2018 年 12 月 31 日

您的 Health Net Cal MediConnect 醫療與藥品承保範圍

本手冊將會告訴您，您至 2018 年 12 月 31 日為止在 Health Net Cal MediConnect 計畫下的承保範圍。本手冊將會為您說明醫療保健服務、行為健康 (心理健康與物質濫用障礙) 服務、處方藥承保範圍，以及長期服務與支援。長期服務與支援將可協助您留在家中就可以接受照護，而無需前往療養院或醫院。長期服務與支援包括成人社區服務 (CBAS)、多元化老人服務方案 (MSSP) 以及護理機構 (NF)。

此為重要的法律文件。請妥善保管。

本 Cal MediConnect 計畫是由 Health Net Community Solutions, Inc. 提供。本《會員手冊》中所提及的「本公司」、「我們」或「我們的」是指 Health Net Community Solutions, Inc. 「計畫」或「我們的計畫」則是指 Health Net Cal MediConnect 計畫 (Medicare-Medicaid 計畫)。

如果您說阿拉伯語、亞美尼亞語、高棉語、華語、波斯語、韓語、俄語、西班牙語、菲律賓語和越南語，可獲得免費的語言協助服務。請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話

تحدث اللغة العربية فنود أن نطمئنك أن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك مجاناً. اتصل بالرقم 1-855-464-3571 واطلب الرقم الفرعي (711) ما بين الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الثامنة مساءً من الاثنين إلى الجمعة. أما إذا اتصلت خارج إذا كنت يوم عطلة نهاية الأسبوع والاعطل الرسمية، فيمكنك أن تترك رسالة لنا. سيتم الرد على اتصالك في يوم العمل ساعات الدوام أو في أ التالي هذا الاتصال مجاني.

Եթե խոսում եք հայերեն լեզվով, ձեզ համար մատչելի են անվճար լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ձանգահարեք 1-855-464-3571 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով, ժամը 8 a.m.-ից 8 p.m.-ը, երկուշաբթիից ուրբաթ օրերին: Աշխատանքային ժամերից հետո, շաբաթ և կիրակի, ինչպես նաև տոն օրերին, կարող եք հաղորդագրություն թողնել: Ձեզ հետ կզանգահարեն հաջորդ աշխատանքային օրը: Ձանգն անվճար է:

531004

EOC019844CN00

H3237-001

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



បើលោកអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមហៅទូរស័ព្ទមកកាន់លេខ 1-855-464-3571 (TTY: 711) ចាប់ពីម៉ោង 8 ព្រឹកដល់ម៉ោង 8 យប់ពីថ្ងៃចន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រ។ ក្រៅម៉ោងធ្វើការ រៀងរាល់ថ្ងៃចុងសប្តាហ៍ និងថ្ងៃឈប់សម្រាក លោកអ្នកអាចផ្ញើសារទុកបាន។ យើងខ្ញុំនឹងហៅទៅកាន់លោកអ្នកវិញនៅថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់។ ការហៅទូរស័ព្ទនេះ គឺឥតគិតថ្លៃទេ។

如果您說中文，您可以免費獲得語言協助服務。請於週一至週五上午 8 點至晚上 8 點撥打 1-855-464-3571（聽障專線：711）。在非營業時間、週末及假日，您可留下留言。您將會在下一個工作日接獲回電。此電話為免費電話。

اگر به فارسی صحبت می کنید، خدمات امداد زبانی به طور رایگان در اختیار شما می باشند. با شماره 1-855-464-3571 (TTY: 711) از ساعت 8 صبح تا 8 شب و از دوشنبه تا جمعه تماس بگیرید. بعد از ساعات کاری، در آخر هفته ها و تعطیلات رسمی می توانید پیام بگذارید. به تماس شما در طول روز کاری بعدی پاسخ داده خواهد شد. این تماس رایگان است.

한국어로 통화하기를 원하는 경우 언어 서비스를 무료로 이용할 수 있습니다. 전화 1-855-464-3571(TTY: 711) 월요일부터 금요일까지, 오전 8시 - 오전 8:00~8:00 근무시간 이외, 주말, 휴일에는 메시지를 남길 수 있습니다. 전화 통화는 근무일 기준 1 일 이내에 회신될 것입니다. 통화는 무료입니다.

Если ваш родной язык русский, вы можете бесплатно получить помощь переводчика. Позвоните по телефону 1-855-464-3571 (TTY: 711). Мы работаем с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00. В нерабочее время, на выходных и праздниках можно оставить сообщение. Вам перезвонят на следующий рабочий день. Звонки бесплатные.

Si habla español, tiene servicios de asistencia de idiomas, sin cargo, disponibles para usted. Llame al 1-855-464-3571 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m a 8:00 p. m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los días feriados pueda dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

Kung nagsasalita ka ng Tagalog, mga serbisyo sa tulong sa wika na walang bayad ay mayroon sa iyo. Tumawag sa 1-855-464-3571 (TTY: 711) mula 8 a.m. hanggang 8 p.m., Lunes hanggang Biyernes. Pagkatapos ng mga oras, sa mga dulonglinggo at sa mga piyesta, maaari kang mag-iwan ng mensahe. Ibabalik ang iyong tawag sa loob ng susunod na araw ng negosyo. Ang tawag ay libre.

Nếu quý vị nói Tiếng Việt, thì dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí sẽ sẵn có cho quý vị. Vui lòng gọi số 1-855-464-3571 (TTY: 711) từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Ngoài giờ làm việc, vào cuối tuần và ngày lễ, quý vị có thể để lại tin nhắn. Chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị vào ngày làm việc tiếp theo. Cuộc gọi này miễn phí.

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571（聽語障專線：711）。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



您可以免費獲得本文件的其他格式，例如大字版、點字版和 (或) 語音版。請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)，下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

如果您希望 Health Net Cal MediConnect 持續寄發如點字版或大字版等其他格式，或英語以外其他語言版本的會員資料給您，請與會員服務部聯絡。請告知會員服務部您想要提出長期申請以取得其他格式或語言版本的資料。

免責聲明

Health Net Community Solutions, Inc. 是與 Medicare 和 Medi-Cal 均簽有合約的健保計畫，同時為計畫參加者提供這兩項方案的福利。

Health Net Cal MediConnect 的承保符合最低基本承保 (MEC) 的標準。本計畫滿足病人保護與平價醫療法案 (ACA) 的個人分攤責任規定。請造訪國稅局 (IRS) 網站 www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families 以取得更多有關 MEC 個人規定的資訊。

限制項目和共付額可能適用。如需更多資訊，請致電 Health Net Cal MediConnect 會員服務部或請參閱 Health Net Cal MediConnect 會員手冊。限制項目和共付額可能適用是表示，您可能必須為部分服務付費且必須遵守特定規定，Health Net Cal MediConnect 才會給付您的服務。

承保藥品清單和 (或) 藥房網絡及醫療網可能會在一年當中發生變更。在做出會影響您的變更前，我們會寄通知給您。

福利和 (或) 共付額可能會在每年的 1 月 1 日變更。

處方藥共付額可能會根據您所獲得的額外協助多寡程度而異。請與計畫聯絡以瞭解詳情。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



第 1 章：會員入門指南

目錄

A. 歡迎加入 Health Net Cal MediConnect	5
B. 何謂 Medicare 與 Medi-Cal ?	5
Medicare	5
Medi-Cal.....	6
C. 本計畫有哪些優勢 ?	6
D. Health Net Cal MediConnect 的服務區域在哪裡 ?	7
E. 什麼使您具備計畫會員的資格 ?	7
F. 初加入健保計畫時的程序	8
G. 何謂照護團隊和照護計畫 ?	9
照護團隊.....	9
照護計畫.....	9
H. Health Net Cal MediConnect 是否有計畫月保費 ?	10
I. 關於會員手冊	10
J. 您可透過我們取得哪些其他資訊 ?	10
您的 Health Net Cal MediConnect 會員卡.....	10
醫療服務提供者與藥房名錄	11
承保藥品清單.....	12
福利說明.....	12
K. 您應如何將您的會籍記錄隨時保持在最新狀態 ?	13
我們是否會對您的個人健康資訊保密 ?	14

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



A. 歡迎加入 Health Net Cal MediConnect

Health Net Cal MediConnect 是一項 Cal MediConnect 計畫。Cal MediConnect 計畫是一個由醫師、醫院、藥房、長期服務與支援服務提供者、行為健康服務提供者及其他醫療服務提供者共同組成的組織。本計畫還有照護協調員與照護團隊可協助您管理您所有的醫療服務提供者和服務。他們會共同合作為您提供您所需的照護。

Health Net Cal MediConnect 已獲得 California 政府及 Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) 的核准，得以為您提供 Cal MediConnect 的服務。

Cal MediConnect 是一項由加州政府與聯邦政府聯合監管的試行方案，旨在為同時享有 Medicare 與 Medi-Cal 的人士提供更優質的照護。加州政府與聯邦政府希望藉此試行方案嘗試新方法來改善您接受 Medicare 與 Medi-Cal 服務的方式。

值得您信賴的豐富經驗

您已投保一項您能信賴的健保計畫。

Health Net 協助超過一百萬名投保 Medicare 與 Medi-Cal 的人士取得其所需的服務。我們所使用的方法包括為您提供更方便的管道讓您能夠取得 Medicare 與 Medi-Cal 的福利與服務，我們還使用其他許多方式：

- 我們以提供絕佳的客戶服務而驕傲；我們達到這一目標的方式是為我們的會員提供集中、正面、個性化的照護。我們經過訓練的會員服務部工作人員不會讓你久等，且我們不需要使用口譯員服務即可提供多種語言支援。我們將為您提供「禮賓」層級的服務，助您瞭解您的福利，就像我們對待自己的家人一樣。這樣將讓您迅速得到您需要的答案，以取得照護。
- 近 25 年來，我們一直致力於建立高品質的醫師網絡。我們 Cal MediConnect 網絡內的醫師和專科醫師在醫療團體內合作，保證您在需要的時候取得您所需的照護。
- 我們與您同在 – 我們是一家位於南加州的公司，因此我們的員工均與您住在同一地區。我們為當地社區提供下列支援：
 - 透過當地的保健活動及社區中心提供健康篩檢
 - 免費的健康教育課程

B. 何謂 Medicare 與 Medi-Cal ?

Medicare

Medicare 是適用於下列人士的聯邦健康保險方案：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 年滿 65 歲以上的人士；
- 部分未滿 65 歲且有特定殘障的人士；以及
- 患有末期腎臟病 (腎衰竭) 的人士。

Medi-Cal

Medi-Cal 是加州 Medicaid 方案的名稱。Medi-Cal 是由加州政府所管理，並獲得加州政府和聯邦政府的資助。Medi-Cal 可協助收入和資源有限的人士支付長期服務與支援 (LTSS) 的費用以及醫療費用。Medi-Cal 還承保了不屬於 Medicare 承保範圍的額外服務與藥品。

Medicare 及 California 政府已核准了 Health Net Cal MediConnect。只要下列情況成立，您即可透過我們的計畫取得 Medicare 與 Medi-Cal 服務：

- 我們選擇提供本計畫；且
- Medicare 與加州政府允許我們繼續提供本計畫。

即使未來我們的計畫停止營運了，您取得 Medicare 與 Medi-Cal 服務的資格將不會受到影響。

C. 本計畫有哪些優勢？

現在您將可透過 Health Net Cal MediConnect 取得您所有的 Medicare 與 Medi-Cal 承保服務 (包括處方藥)。您將無需為加入本健保計畫支付額外費用。

Health Net Cal MediConnect 將會協助您讓您的 Medicare 與 Medi-Cal 福利更有效地運作，並讓您更容易使用。本計畫的部分優勢包括：

- 您將會有一個由您協助組成的照護團隊。您的照護團隊成員可能包括您本人、您的照護提供者、醫師、護士、諮詢人員或其他健康專業人員。
- 您將可使用照護協調員提供的服務。照護協調員將會與您、Health Net Cal MediConnect 以及您的照護團隊合作，以協助擬訂照護計畫。
- 您將可主導您自己的照護，並獲得來自照護團隊和照護協調員的協助。
- 照護團隊與照護協調員將會與您合作，以擬訂一份針對您的健康需求而量身打造的照護計畫。照護團隊將會幫您協調您所需的服務。舉例來說，這表示：
 - » 您的照護團隊會確保您的醫師瞭解您服用過的所有藥物，以便醫師能夠確認您服用的是適當的藥物，並藉此減少您因藥物可能產生的任何副作用。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- » 您的照護團隊會確保您的所有醫師和其他適當醫療服務提供者獲得您的測試結果。

D. Health Net Cal MediConnect 的服務區域在哪裡？

我們的服務區域包括 California 以下各郡：Los Angeles，但下列郵遞區號除外：90704。

只有居住在我們服務區域的人士才可加入 Health Net Cal MediConnect。

如果您搬離了我們的服務區域，您將無法繼續留在本計畫。您將需與您所在郡縣的資格審查工作人員聯絡：

電話	<p><u>當地免付費電話：</u> 1-877-597-4777</p> <p><u>全州通用免付費電話：</u> 1-800-541-5555</p> <p>上述電話為免付費電話。</p> <p>服務時間為星期一至星期五，上午 8:00 至下午 5:00，例假日除外</p>
聽語障專線	<p><u>當地免付費電話：</u> 1-800-660-4026</p> <p><u>全州通用聽語障專線：</u> 711 (全國轉接服務)</p> <p>此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。</p>
寫信	<p>請參閱您電話簿上「縣政府」(COUNTY GOVERNMENT) 之下的白頁，查詢離您最近的社會服務部辦公室。</p>
網站	<p>http://dpss.lacounty.gov/programs.cfm</p>

E. 什麼使您具備計畫會員的資格？

您只要符合以下條件即具備加入本計畫的資格：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 居住於本計畫的服務區域；且
- 在投保時已年滿 21 歲；且
- 同時享有 Medicare A 部分和 Medicare B 部分；且
- 目前符合 Medi-Cal 的資格且享有 Medi-Cal 的所有福利，包括：
 - 投保多元化老人服務方案 (MSSP) 的人士。
 - 符合下述分攤費用規定的人士：
 - 居住於護理機構並有支付分攤費用的人士，以及
 - 投保 MSSP 並有支付分攤費用的人士。
- 是美國公民或美國合法居民。

您所在郡縣可能還有其他資格規定。請致電與會員服務部聯絡以索取更多資訊。

F. 初加入健保計畫時的程序

當您初加入計畫時，視您的健康狀況而定 (如高風險或低風險)，您將會在 45 至 90 天期間接受一次健康風險評估 (HRA)。

按規定，我們必須為您進行一次 HRA。我們將會根據 HRA 來研擬您的個人照護計畫 (ICP)。HRA 中將會包含各種問題，以確認您的醫療需求、LTSS 需求，以及行為健康和生機功能需求。

我們將會與您聯絡以為您完成 HRA。您可透過親自前來就診，或是透過電話或郵件方式來完成 HRA。

我們將會寄給您更多有關此 HRA 的資訊。

如果您是 Health Net Cal MediConnect 的新會員，您在一定時間內將可繼續請您目前的醫師為您看診。如果您符合下列所有條件，您在投保時將可保留您目前的醫療服務提供者和服務授權，期限最長為 12 個月：

- 您本人、您的代表或您的醫療服務提供者可直接向我們提出申請，以讓您可以繼續請您目前的醫療服務提供者為您看診。
- 我們可以證實您和某位主治醫療服務提供者或專科照護服務提供者的**既有關係**，但有一些例外。當我們提及既有關係時，是指您在 Health Net Cal MediConnect 初次投保日期前的 12 個月期間，曾經為了非緊急病況而至少前往網絡外醫療服務提供者處就診一次。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 我們將會審查您可用的健康資訊或您提供給我們的資訊，以判定您與醫療服務提供者間的既有關係。
- 我們有 30 天的時間可以回覆您的申請。您也可以要求我們在較短時間內作決定，那麼我們將必須在 15 天內回覆您。
- 當您提出申請時，您或您的醫療服務提供者必須出示文件證明你們的既有關係，並且同意遵守特定條款。

➔ **請注意：**此申請不適用於耐用醫療器材 (DME)、交通運輸服務、其他輔助 (治療) 服務，或不屬於 Cal MediConnect 承保範圍之服務的醫療服務提供者。

在持續照護的期限屆滿之後，除非我們與您的網絡外醫師簽訂協議，否則您將需請 Health Net Cal MediConnect 網絡內且隸屬於您主治醫師醫療團體的醫師和其他醫療服務提供者為您看診。網絡醫療服務提供者是指與本健保計畫合作的醫療服務提供者。當您投保本計畫時，您要從我們的網絡選擇一個特約醫療團體。您還必須從此特約醫療團體中選擇一位主治醫師 (PCP)。如果您沒有選擇醫療團體和特約 PCP，我們會指定一位給您。請參閱第 3 章以瞭解更多有關取得照護的資訊。

G. 何謂照護團隊和照護計畫？

照護團隊

您在取得您所需的服務時需要幫助嗎？照護團隊能幫助您。照護團隊可能包括您的醫師、照護協調員、或其他您選擇的保健人士。照護協調員是經過訓練，能協助您管理您所需照護的人士。在您投保 Health Net Cal MediConnect 時，您將會取得一名照護協調員。如果 Health Net Cal MediConnect 未提供您所需的服務，照護協調員還會將您轉介至社區資源。您可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 聯絡我們請求照護團隊。下班時間、週末及假日請留言。上述電話均為免費電話。我們將會在下個工作日回電給您。

照護計畫

您的照護團隊將會與您合作，以擬訂一份照護計畫。照護計畫可告知您和您的醫師您需要何種服務以及如何取得這些服務。其中包括您的醫療、行為健康以及 LTSS 需求。照護計畫是專門針對您和您的需求所制定的。

您的照護計畫將包括：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 您的健康照護目標。
- 您應該何時取得所需服務的時間表。

在您接受過健康風險評估之後，您的照護團隊將會與您會面，以討論您所需的服務。他們還會使您瞭解您可以考慮接受的服務。照護計畫將會以您的需求為依據。照護團隊將會與您合作，每年至少更新一次您的照護計畫。

H. Health Net Cal MediConnect 是否有計畫月保費？

沒有。

I. 關於會員手冊

本《會員手冊》是我們與您簽訂之合約的一部分。這表示我們必須遵守本手冊中的所有規定。如果您認為我們的某些行為未遵守本手冊中的規定，您可能可針對我們的行動提出上訴或質疑。如欲瞭解有關如何提出上訴的資訊，請參閱第 9 章或致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。

此合約的有效期限涵蓋了您投保 Health Net Cal MediConnect 的月份，即從 2018 年 1 月 1 日起至 2018 年 12 月 31 日止。

J. 您可透過我們取得哪些其他資訊？

您應該已收到 Health Net Cal MediConnect 的會員卡、如何取得《醫療服務提供者與藥房名錄》的資訊以及《承保藥品清單》。

您的 Health Net Cal MediConnect 會員卡

根據本計畫的規定，您在接受 Medicare 和 Medi-Cal 服務時將使用同一張會員卡，這些服務包括長期服務與支援、特定行為健康服務以及處方。您在接受任何服務或領取處方時均必須出示此會員卡。以下為會員卡的樣本，您的會員卡外觀將如下所示：

<p>Health Net Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan)</p> <p>Member Name: [FIRST MI LAST NAME]</p> <p>Member ID: [XXXXXXXXXX]</p> <p>Health Plan (80840): 9210567898 MEMBER CANNOT BE CHARGED</p> <p>Cost Sharing/Copays: \$0 for PCP/Specialist/ER</p> <p>PCP Name: [PCP FIRST MI LAST NAME]</p> <p>Provider Group: [PPG NAME]</p> <p>Material ID# [XXXXXX_XXXX_XXXX] CMS Approved [XXXXXXXXXX]</p>	 <p>Health Net COMMUNITY SOLUTIONS</p>  <p>MedicareRx Prescription Drug Coverage</p> <p>RxBIN: [004336] RxPCN: [MEDDADV] RxGrp: [RX6270] RxD: [XXXXXXXXXXXX]</p> <p>CMS_H3237 001</p>	<p>Member/Provider Service & Behavioral Health: [X-XXX-XXX-XXXX] TTY Member Service & Behavioral Health: [XXX] 24-Hour Nurse Advice Line: [X-XXX-XXX-XXXX] or TTY: [XXX] Caremark Pharmacy Help Desk: [X-XXX-XXX-XXXX] PCP Phone Number: [X-XXX-XXX-XXXX]</p> <p>Website: [www.healthnet.com/calmedicconnect]</p> <p>Send claims to: Submit Medical Claims to: [Health Net Community Solutions, Inc.] [P.O. Box 14703] [Lexington, KY 40512]</p> <p>Submit Drug Claims to: [Health Net - Attn: Pharmacy Claims] [PO Box 419069] [Rancho Cordova, CA 95741-9069]</p>
--	---	---

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmedicconnect)。



如果您的 Cal MediConnect 會員卡受損、遺失或遭竊，請立即致電與會員服務部，我們會寄發新卡給您。您可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

只要您還是本計畫的會員，您在接受 Cal MediConnect 的服務時就無需使用您的 Medicare 紅藍白卡或 Medi-Cal 卡。請將這些卡存放在安全的地方，以免您日後還需要用到這些卡。如果您出示 Medicare 卡，而非 Health Net Cal MediConnect 會員卡，醫療服務提供者會向 Medicare 而非我們的計畫收費，並且您會收到帳單。如果您收到醫療服務提供者寄來的帳單，請參閱第 7 章，瞭解如何處理。

請謹記，針對您可透過縣政府心理健康計畫 (MHP) 取得的心理健康服務，您在使用這些服務時將需要您的 Medi-Cal 卡。

醫療服務提供者與藥房名錄

《醫療服務提供者與藥房名錄》列出了 Health Net Cal MediConnect 網絡內的醫療服務提供者與藥房。只要您還是本計畫的會員，您就必須利用網絡醫療服務提供者取得承保服務。但在您剛加入本計畫時有一些例外 (請參閱第 8 頁)。

- ▶ 可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部索取《醫療服務提供者與藥房名錄》，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。您也可以可以在 www.healthnet.com/calmediconnect 網站上查閱或下載《醫療服務提供者與藥房名錄》。

會員服務部和上述網站均能為您提供有關網絡醫療服務提供者和藥房變更的最新資訊。該名錄列出了您身為 Health Net Cal MediConnect 會員可以使用的醫療保健專業人士 (例如醫師、執業護理師及心理醫師)、設施 (例如醫院或診所) 和支援服務提供者 (例如成人日間保健和居家照護服務提供者)。我們還列出了您可用於領取處方藥的藥房。列於名錄中的藥房包括零售、郵購、居家輸液、長期照護 (LTC)。

什麼是「網絡醫療服務提供者」？

- 本計畫的網絡醫療服務提供者包括：
 - 您身為本計畫會員可以請其為您看診的醫師、護士及其他醫療保健專業人士。
 - 診所、醫院、護理機構以及提供本計畫健康服務的其他場所。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- LTSS、行為健康服務、居家照護機構、耐用醫療器材供應商，以及提供您透過 Medicare 或 Medi-Cal 取得之用品和服務的其他機構。
- 網絡醫療服務提供者已同意接受本計畫針對承保服務所提供的給付作為全額給付。
- **請注意：**居家支援性服務 (IHSS) 醫療服務提供者不屬於網絡成員。您可選擇任何您喜歡的合格 IHSS 服務提供者。

什麼是「網絡藥房」？

- 網絡藥房是同意為本計畫會員發配處方的藥房 (藥店)。可利用《醫療服務提供者與藥房名錄》查詢您想使用的網絡藥房。
- 除非發生緊急情況，否則如果您希望本計畫為您支付處方藥費，您必須在本計畫的網絡藥房配領處方。

請於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費。會員服務部和 Health Net Cal MediConnect 網站均能為您提供有關網絡藥房與醫療服務提供者變更的最新資訊。

承保藥品清單

本計畫有一份《承保藥品清單》。我們簡稱它為「藥品清單」。「藥品清單」將會告訴您哪些處方藥屬於 Health Net Cal MediConnect 的承保範圍。

「藥品清單」同時也會告知您，您用的藥品是否有任何限制規定。請參閱第 5 章以進一步瞭解有關這些規定和限制的資訊。

我們每年都會將此「藥品清單」寄給您，但「藥品清單」在一年當中可能會有一些變更。如欲取得有關藥品承保範圍的最新資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect 或致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)，服務時間為星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

福利說明

當您使用 D 部分處方藥福利時，我們會寄一份摘要報告給您，幫助您瞭解並追蹤您 D 部分處方藥的付款情況。這份摘要報告稱為《福利說明》(EOB)。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



《福利說明》會告訴您在該月份當中您或其他人代您支付的 D 部分處方藥總金額，以及我們就您的各項 D 部分處方藥所給付的總金額。請參閱第 6 章以取得更多有關《福利說明》的資訊，並瞭解該文件可如何幫助您追蹤您的藥品承保。

您也可以向我們索取《福利說明》。請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部索取樣本，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

K. 您應如何將您的會籍記錄隨時保持在最新狀態？

您可在您的資訊發生變更時通知我們，以使您的會籍記錄隨時保持在最新狀態。

計畫的網絡醫療服務提供者和藥房必須持有您的正確資訊。**他們透過您的會籍記錄來瞭解您獲得了哪些服務和藥品，以及這些服務和藥品的費用。**因此，協助我們隨時更新您的資訊非常重要。

如發生以下情況，請通知我們：

- 如果您的姓名、地址或電話號碼有任何變更。
- 如果您其他任何的健康保險承保有任何變更，例如透過您雇主、您配偶的雇主或勞工賠償獲得的保險。
- 如果您有提出任何責任理賠，例如汽車事故理賠。
- 如果您入住療養院或醫院。
- 如果您在醫院或急診室接受照護。
- 如果您的照護提供者或任何負責照顧您的人有變更。
- 如果您正在參與臨床研究。

如果您的任何資訊有變更，請致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與會員服務部聯絡告知我們，服務時間為一星期至星期五上午 8:00 至晚上 8:00。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

您也可以透過我們的網站更改您的地址和 (或) 電話號碼，網址為 (www.healthnet.com/calmediconnect)。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



我們是否會對您的個人健康資訊保密？

是的。州法律和聯邦法律規定我們必須對您的病歷和個人健康資訊保密。我們會保護您的健康資訊。如欲瞭解有關我們如何保護您個人健康資訊的詳情，請參閱第 11 章。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



第 2 章：重要電話號碼與資源

目錄

A. 如何與 Health Net Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) 會員服務部聯絡	17
您可針對下述事項與會員服務部聯絡：	17
▪ 與計畫有關的問題	17
▪ 與理賠、請款或會員卡有關的問題	17
▪ 與您的醫療保健有關的承保決定	17
▪ 與您的醫療保健有關的上訴	18
▪ 與您的醫療保健有關的投訴	18
▪ 與您的藥品有關的承保決定	18
▪ 如欲瞭解有關您的處方藥承保決定的詳情，請參閱第 9 章。	19
▪ 與您的藥品有關的上訴	19
▪ 與您的藥品有關的投訴	19
▪ 針對您已付費的醫療保健服務或藥品提供的給付	20
B. 如何與您的照護協調員聯絡	20
您可針對下述事項與照護協調員聯絡：	21
▪ 與您的醫療保健有關的問題	21
▪ 與取得行為健康 (心理健康與物質濫用障礙) 服務有關的問題	21
▪ 與交通運輸服務有關的問題	21
▪ 與長期服務與支援 (LTSS) 有關的問題	21
C. 如何致電護士諮詢電話專線	23
您可針對下述事項致電護士諮詢電話專線：	24
▪ 與您的醫療保健有關的問題	24

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



▪ 護士諮詢電話專線每週 7 天，每天 24 小時皆開放來電，其可針對日常健康問題及疑問提供即時的臨床支援。護士可協助來電者處理的部分事項包括：	24
○ 輕傷及小病的照護；	24
○ 緊急健康狀況評估；	24
○ 作適當的醫療保健和治療決定	24
D. 如何致電行為健康危機處理專線	25
您可針對下述事項致電行為健康危機處理專線：	25
▪ 與行為健康和物質濫用服務有關的問題	25
E. 如何與 Health Insurance Counseling and Advocacy Program (HICAP) 聯絡	25
您可針對下述事項與 HICAP 聯絡：	26
▪ 與 Cal MediConnect 計畫有關的問題	26
F. How to contact the Quality Improvement Organization (QIO)	27
您可針對下述事項與 Livanta 聯絡：	27
▪ 與您的醫療保健有關的問題	27
G. 如何與 Medicare 聯絡	28
I. 如何與 Cal MediConnect 監察方案聯絡	30
J. 如何與縣政府的社會服務部聯絡	30
K. 如何與您所在郡縣的心理健康專科計畫聯絡	31
您可針對下述事項與縣政府的心理健康專科計畫聯絡：	32
▪ 與縣政府提供之行為健康服務有關的問題	32
L. 如何與 California Department of Managed Health Care 聯絡	33
M. 其他資源	34

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



A. 如何與 Health Net Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) 會員服務部聯絡

電話	1-855-464-3571 我們有專人與您通話，服務時間為星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00。在其他時間 (包括星期六、星期日及聯邦法定假日)，您可在語音信箱中留言。我們將會在下個工作日回電給您。 我們為非英語使用者提供免費的口譯服務。
聽語障專線	711 (全國聽語障人士轉接服務) 此為免付費電話。 此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。 星期一到星期五上午 8:00 到下午 8:00。在其他時間 (包括星期六、星期日及聯邦法定假日)，您可在語音信箱中留言。
傳真	1-800-281-2999 或 1-866-461-6876
寫信	Health Net Community Solutions, Inc. PO Box 10422 Van Nuys, CA 91410-0422
網站	www.healthnet.com/calmediconnect

您可針對下述事項與會員服務部聯絡：

- 與計畫有關的問題
- 與理賠、請款或會員卡有關的問題
- 與您的醫療保健有關的承保決定

與您的醫療保健服務有關的承保決定是指與下列事項有關的決定：

- » 您的福利和承保服務；**或**
- » 我們針對您的保健服務給付的金額。

如果您對與您的醫療保健服務有關的承保決定有疑問，請致電與我們聯絡。

- 如欲瞭解有關承保決定的詳情，請參閱第 9 章。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



■ 與您的醫療保健有關的上訴

上訴是指透過正式方式要求我們審查我們所作的承保決定，且若您認為我們的決定有誤，要求我們變更我們的決定。

► 如欲瞭解有關提出上訴的詳情，請參閱第 9 章。

■ 與您的醫療保健有關的投訴

您可以針對我們或針對任何醫療服務提供者 (包括非網絡或網絡醫療服務提供者) 提出投訴。網絡醫療服務提供者是指與本健保計畫合作的醫療服務提供者。您也可以向我們或向品質改善組織 (請參閱以下 F 部分) 提出有關照護品質的投訴。

► 您可以致電給我們說明您的投訴內容。請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

► 如果您的投訴是與您的醫療保健服務承保決定有關，您可以提出上訴 (請參閱上節內容)。

► 您可以向 Medicare 提出與 Health Net Cal MediConnect 有關的投訴。您可以使用線上表格，網址為 <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>。或者，您可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 尋求協助。

► 您可以致電 1-855-501-3077 (聽語障專線：1-855-847-7914) 向 Cal MediConnect 申訴專員方案提出與 Health Net Cal MediConnect 有關的投訴。

► 如欲瞭解有關提出醫療保健相關投訴的詳情，請參閱第 9 章。

■ 與您的藥品有關的承保決定

與您的藥品有關的承保決定是指與下列事項有關的決定：

- » 您的福利和承保藥品；**或**
- » 我們針對您的藥品給付的金額。

這些決定適用於您的 D 部分藥品、Medi-Cal 處方藥及 Medi-Cal 非處方藥品。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 如欲瞭解有關您的處方藥承保決定的詳情，請參閱第 9 章。

- **與您的藥品有關的上訴**

上訴是要求我們變更承保決定的一種方式。

如欲進一步瞭解如何透過電話針對您的處方藥提出上訴，請致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與會員服務部聯絡，服務時間為星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

- ▶ 如欲瞭解有關提出處方藥相關上訴的詳情，請參閱第 9 章。

- **與您的藥品有關的投訴**

您可以針對我們或針對任何藥房提出投訴。其中包括與您的處方藥有關的投訴。

如果您的投訴是與您的處方藥承保決定有關，您可以提出上訴。(請參閱上節內容)。

您可以向 Medicare 提出與 Health Net Cal MediConnect 有關的投訴。您可以使用網上表格，網址為 <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>。或者，您可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 尋求協助。

- ▶ 如欲瞭解有關提出處方藥相關投訴的詳情，請參閱第 9 章。

- **針對您已付費的醫療保健服務或藥品提供的給付**

如欲進一步瞭解如何要求本計畫償還您所支付的費用，或如何要求本計畫支付您所收到的帳單，請參閱第 7 章。

- ▶ 如果您要求我們支付某份帳單，而我們拒絕您任一部分的要求，您可以針對我們的決定提出上訴。請參閱第 9 章瞭解有關上訴的詳情。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



B. 如何與您的照護協調員聯絡

照護協調員是與您本人、健保計畫及您的照護服務提供者合作，以確保您取得您所需之醫療保健服務的主要人士。在您成為計畫會員之後，我們將會指派一名照護協調員給您。

會員服務部將會告知您如何與照護協調員聯絡。照護協調員將會協助您整合醫療保健服務，以滿足您的醫療保健需求。照護協調員會與您合作一起擬訂照護計畫。其會協助您決定照護團隊的成員。照護協調員會為您提供管理醫療保健服務所需的資訊。這些資訊也將協助您作出適合自己的決定。若您需要協助聯絡照護協調員，您可致電與會員服務部聯絡。

如果您想更換照護協調員或有任何其他疑問，請致電下列電話號碼與我們聯絡。

您也可在照護協調員聯絡您之前先致電照護協調員。撥打下列電話號碼並要求與您的照護協調員通話。

電話	<p>1-855-464-3571 此為免付費電話。</p> <p>服務時間為星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00。在其他時間 (包括星期六、星期日及聯邦法定假日)，您可在語音信箱中留言。</p> <p>我們為非英語使用者提供免費的口譯服務。</p>
聽語障專線	<p>711 (全國聽語障人士轉接服務) 此為免付費電話。</p> <p>此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。</p> <p>服務時間為星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00。在其他時間 (包括星期六、星期日及聯邦法定假日)，您可在語音信箱中留言。</p>
寫信	<p>Health Net Community Solutions, Inc. PO Box 10422 Van Nuys, CA 91410-0422</p>

您可針對下述事項與照護協調員聯絡：

- 與您的醫療保健有關的問題

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 與取得行為健康 (心理健康與物質濫用障礙) 服務有關的問題
- 與交通運輸服務有關的問題
- 與長期服務與支援 (LTSS) 有關的問題

LTSS 包括成人社區服務 (CBAS)、多元化老人服務方案 (MSSP) 及護理機構 (NF)。

有時您可以取得日常醫療保健服務以及生活上所需的協助。您可能可取得下列服務：

- » 成人社區服務 (CBAS)；
- » 多元化老人服務方案 (MSSP)；
- » 特護療養；
- » 物理治療；
- » 職能治療；
- » 言語治療；
- » 醫療社會服務；及
- » 居家醫療保健。

成人社區服務 (CBAS)：

凡在年滿 18 歲以後發生生理、心理或社會機能障礙，且可能可藉由成人社區服務 (CBAS) 受益的 Medi-Cal 會員均可能符合資格。符合資格的會員還必須滿足下列其中一項條件：

- 需求顯著，足以達到護理機構 A 級照護 (NF-A) 以上的標準
- 中度到重度的認知障礙，包括中度到重度的阿茲海默症或其他癡呆症
- 發育障礙

輕度到中度的認知障礙，包括阿茲海默症或癡呆症，且在從事下述任兩項活動時需要旁人的協助或監督：

- | | |
|--------|--------|
| ○ 沐浴 | ○ 如廁 |
| ○ 更衣 | ○ 步行 |
| ○ 自我進食 | ○ 移動 |
| ○ 藥物管理 | ○ 衛生習慣 |

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



有慢性心理疾病或腦部傷害，且在從事下述任兩項活動時需要旁人的協助或監督：

- 沐浴
- 更衣
- 自我進食
- 如廁
- 步行
- 移動

藥物管理，或在從事上述任一活動及下述任一活動時需要旁人的協助或監督：

- 衛生習慣
- 金錢管理
- 取得資源
- 膳食準備
- 交通運輸服務

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 可以合理預期預防服務將可維持或改善目前的身體機能 (如因創傷或感染引起的腦部傷害)
- 如果沒有接受 CBAS，情況極可能會進一步惡化並可能需要住院 (如腦部腫瘤或與 HIV 相關的癡呆症)

多元化老人服務方案 (MSSP)：

如欲符合多元化老人服務方案 (MSSP) 的資格，Medi-Cal 會員必須符合以下所有條件：

- 年滿 65 歲
- 有能夠入住特護療養機構 (SNF) 的證明
- 居住的郡縣有 MSSP 據點，且會員位於該據點的服務區域內
- 適合接受照護管理服務
- 能夠在 MSSP 費用限制內接受服務

護理機構 (NF)：

會員必須取得由醫師開立的 24 小時短期或長期醫療保健服務才有資格被安置於長期照護 (LTC) 或特護療養機構 (SNF)。

C. 如何致電護士諮詢電話專線

Health Net Cal MediConnect 護士諮詢專線是一項由受過訓練的臨床醫護人員提供免付費電話輔導和護士諮詢的服務，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。護士諮詢專線提供即時的醫療保健評估，以協助會員判定其在當時所需的照護等級。護士將會提供一對一的諮詢、回答健康問題並提供症狀管理支援，以讓會員能夠在有自信的情況下作出有關其照護和治療的適當決定。會員可致電其會員卡背面所列的 Health Net Cal MediConnect 會員服務部電話號碼使用護士諮詢專線。

電話	<p>1-855-464-3571</p> <p>上述電話為免付費電話。您每週 7 天，每天 24 小時皆可使用由受過訓練的臨床醫護人員所提供的輔導和護士諮詢。</p> <p>我們為非英語使用者提供免費的口譯服務。</p>
-----------	---

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



聽語障專線

聽語障專線：711

上述電話為免付費電話。

此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。

您每週 7 天，每天 24 小時皆可使用由受過訓練的臨床醫護人員所提供的輔導和護士諮詢。

您可針對下述事項致電護士諮詢電話專線：

- 與您的醫療保健有關的問題
- 護士諮詢電話專線每週 7 天，每天 24 小時皆開放來電，其可針對日常健康問題及疑問提供即時的臨床支援。護士可協助來電者處理的部分事項包括：
 - 輕傷及小病的照護；
 - 緊急健康狀況評估；
 - 作適當的醫療保健和治療決定
- 與受過訓練的臨床醫師進行一對一諮詢。我們所有的 24 小時臨床醫師都具有豐富經驗和專業知識，能協助回應您的主要顧慮，並探討和解決各種可能與您的顧慮有關以及可能因您的顧慮而複雜化的問題。
- 每天 24 小時為健康問題解答。但是，如果遇到會危及生命的狀況，請務必撥打 9-1-1 或直接前往急診室。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



D. 如何致電行為健康危機處理專線

電話	<p>1-855-464-3571 此為免付費電話。</p> <p>持照行為健康臨床醫護人員每週 7 天，每天 24 小時均提供服務。</p> <p>我們為非英語使用者提供免費的口譯服務。</p>
聽語障專線	<p>711 (全國聽語障人士轉接服務) 此為免付費電話。</p> <p>此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。</p> <p>持照行為健康臨床醫護人員每週 7 天，每天 24 小時均提供服務。</p>

您可針對下述事項致電行為健康危機處理專線：

- 與行為健康和物質濫用服務有關的問題

Health Net Cal MediConnect 每天 24 小時均可為您提供醫療資訊與建議。當您致電時，我們的行為健康專科醫師將會回答您提出的保健相關問題。如果您有緊急的健康需求但又不到急診的程度，您每週 7 天，每天 24 小時均可致電我們的行為健康危機處理專線，諮詢行為健康方面的臨床問題。

如對縣政府提供的精神健康專科服務有疑問，請參閱第 32 頁

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



E. 如何與 Health Insurance Counseling and Advocacy Program (HICAP) 聯絡

Health Insurance Counseling and Advocacy Program (HICAP) 為投保 Medicare 的人士提供免費的健康保險諮詢。HICAP 諮詢人員可為您解答疑問，並協助您瞭解如何處理問題。HICAP 在每個郡縣均有受過訓練的諮詢人員，且服務均為免費。

HICAP 與任何保險公司或健保計畫均沒有關聯。

電話	1-213-383-4519 在 L.A. County 內：1-800-824-0780 服務時間為星期一至星期五上午 9:00 至下午 5:00
聽語障專線	在 L.A. County 內： 1-213-251-7920 此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。
寫信	HICAP 520 S. Lafayette Park Place, Suite 214 Los Angeles, CA 90057
網站	http://www.aging.ca.gov/HICAP/Contact_HICAP/County_List/

您可針對下述事項與 HICAP 聯絡：

- 與 Cal MediConnect 計畫有關的問題

HICAP 諮詢人員可：

- » 協助您瞭解您的權利；
- » 協助您瞭解您的計畫選擇；
- » 回答您有關轉換至新計畫的問題；
- » 協助您針對您的醫療保健或治療提出投訴；**以及**
- » 協助您釐清帳單問題。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



F. How to contact the Quality Improvement Organization (QIO)

加州有一個名為 Livanta 的組織。這是一個由醫師和其他醫療保健專業人士所組成的團體，旨在協助為投保 Medicare 的人士改善照護品質。Livanta 與本計畫並沒有關聯。

電話	1-877-588-1123
聽語障專線	1-855-887-6668 此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。
傳真	上訴： 1-855-694-2929 所有其他審查： 1-844-420-6672
寫信	Livanta BFCC-QIO Program, Area 5 9090 Junction Drive, Suite 10 Annapolis Junction, MD 20701
網站	www.BFCCQIOAREA5.com

您可針對下述事項與 Livanta 聯絡：

- 與您的醫療保健有關的問題

如果您發生以下情況，您可以針對您所接受的照護提出投訴：

- » 您有關於照護品質的問題；
- » 您認為您的住院時間太短；**或**
- » 您認為您的居家醫療保健、特護療養機構照護或綜合門診復健機構 (CORF) 服務太快終止。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



G. 如何與 Medicare 聯絡

Medicare 是專為年滿 65 歲以上的人士、部分未滿 65 歲的殘疾人士以及末期腎臟病 (需要洗腎或腎臟移植的永久性腎功能衰竭) 患者所提供的聯邦健康保險方案。

主管 Medicare 的聯邦機構是 Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS)。

電話	<p>1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)</p> <p>此為免付費電話，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。</p>
聽語障專線	<p>1-877-486-2048 此為免付費電話。</p> <p>此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。 您必須要有特殊的電話設備才能撥打。</p>
網站	<p>http://www.medicare.gov</p> <p>此為 Medicare 的官方網站。此網站可為您提供有關 Medicare 的最新資訊。此外，它也有關於醫院、療養院、醫師、居家醫療保健機構和洗腎機構的資訊。該網站包括您可以從電腦直接列印的手冊。您也可以點選「表格、協助與資源」，然後點選「電話號碼與網站」搜尋您所在州的 Medicare 聯絡資訊。</p> <p>Medicare 的網站上有下列工具可協助您搜尋你所在區域的計畫：</p> <p>Medicare 計畫查詢工具：提供在您所在區域內，適用您個人的 Medicare 處方藥計畫、Medicare 健保計畫，以及 Medigap (Medicare 附加保險) 保單資訊。請點選「搜尋健保計畫與藥品計畫」。</p> <p>如果您沒有電腦，您當地的圖書館或老人中心可能可以協助您使用其電腦瀏覽該網站。或者，您可透過上列電話號碼致電 Medicare，告訴他們您要尋找的資訊。他們會在網站上找到您要的資訊，然後將其列印出來寄給您。</p>

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



H. 如何與 Medi-Cal 醫療保健方案處聯絡

如果您對選擇 Cal MediConnect 計畫或對其他投保事宜有疑問，Medi-Cal 醫療保健方案處可協助您。如欲取得專為投保 Medicare 的人士所提供的免費健康保險諮詢 (HICAP) 服務，請參閱 E 部分。

電話	1-844-580-7272 醫療保健方案處的代表可於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 為您提供服務。
聽語障專線	1-800-430-7077 此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。
寫信	California Department of Health Care Services Health Care Options P.O. Box 989009 West Sacramento, CA 95798-9850
網站	https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/contact-us

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



I. 如何與 Cal MediConnect 監察方案聯絡

Cal MediConnect 監察方案可協助您處理服務或請款問題。監察專員可為您解答疑問，並協助您瞭解如何處理問題。這些服務均為免費。

Cal MediConnect 監察方案與本計畫或是任何保險公司或健保計畫均沒有關聯。

電話	<p>1-855-501-3077 此為免付費電話。</p> <p>服務時間為星期一至星期五上午 9:00 至下午 5:00，假日除外，星期三下午 2:00 至下午 4:00 休息</p>
聽語障專線	<p>1-855-847-7914</p> <p>星期一至星期五上午 9:00 至下午 5:00</p> <p>此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。</p>
寫信	<p>Neighborhood Legal Services of Los Angeles County c/o the Los Angeles Health Consumer Alliance</p> <p>13327 Van Nuys Blvd. Pacoima, CA 91331-3099</p> <p>1104 E. Chevy Chase Drive Glendale, CA 91205</p> <p>9354 Telstar Avenue El Monte, CA 91731</p>
網站	<p>http://www.calduals.org/implementation/policy-topics/ombudsman-resources/。</p>

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



J. 如何與縣政府的社會服務部聯絡

如果您需要縣政府社會服務的相關協助，請與您所在郡縣的社會服務部聯絡。

電話	1-888-678-4477 或 1-888-944-4477 此為免付費電話。 服務時間為一星期至星期五，上午 8:00 至下午 5:00，例假日除外
聽語障專線	711 (全國聽語障人士轉接服務) 此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。
寫信	請參閱您電話簿上「縣政府」(COUNTY GOVERNMENT) 之下的白頁，查詢離您最近的社會服務部辦公室。
網站	http://dpss.lacounty.gov

K. 如何與您所在郡縣的心理健康專科計畫聯絡

如果您符合醫療必要性的條件，您將可透過縣政府的心理健康計畫 (MHP) 取得 Medi-Cal 的心理健康專科服務。

電話	Los Angeles County Department of Mental Health (DMH) 專線：1-800-854-7771 上述電話為免付費電話。 服務時間為每週七天，每天 24 小時 我們為非英語使用者提供免費的口譯服務。
聽語障專線	711 (全國聽語障人士轉接服務) 此為免付費電話。 此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。您必須要有特殊的電話設備才能撥打。 服務時間為每週七天，每天 24 小時

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



您可針對下述事項與縣政府的心理健康專科計畫聯絡：

- 與縣政府提供之行為健康服務有關的問題

您可隨時致電 Los Angeles Department of Mental Health 聯絡專線，以取得免費且保密的心理健康資訊、醫療服務提供者的服務轉介以及危機處理諮詢。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



L. 如何與 California Department of Managed Health Care 聯絡

California Department of Managed Health Care (DMHC) 負責管理健保計畫。DMHC 協助中心可協助您針對您的健保計畫提出與 Medi-Cal 服務有關的上訴與投訴。

電話	1-888-466-2219 DMHC 的代表可於星期一至星期五上午 8:00 至下午 6:00 為您提供服務。
聽語障專線	聽語障專線：1-877-688-9891 聽語障專線：711 (全國聽語障人士轉接服務) 此電話號碼是供有聽力或言語問題的人士使用。 您必須要有特殊的電話設備才能撥打。
寫信	Help Center California Department of Managed Health Care 980 9 th Street, Suite 500 Sacramento, CA 95814-2725
傳真	1-916-255-5241
網站	http://www.hmohelp.ca.gov

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



M. 其他資源

區域性老人服務機構

您當地的區域性老人服務機構可為您提供資訊，並幫助老年人協調其可利用的服務。

電話	1-888-202-4248 1-213-738-2600 或僅限 L.A. County： 1-800-510-2020 星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00，假日除外
聽語障專線	711 (全國聽語障人士轉接服務)
寫信	Los Angeles County Community & Senior Services 3333 Wilshire Blvd., Suite 400 Los Angeles, CA 90010
網站	http://css.lacounty.gov/

醫療保健服務部 (DHCS)

身為本計畫的會員，您有資格同時加入 Medicare 與 Medi-Cal (Medicaid)。Medi-Cal (Medicaid) 是協助部分收入和資源有限的人士支付醫療費用的聯邦和州政府聯合方案。如果您對 Medi-Cal (Medicaid) 為您提供的協助有疑問，請與 醫療保健服務部 (DHCS) 聯絡。

電話	免付費電話：1-800-541-5555
聽語障專線	711 (全國聽語障人士轉接服務)
寫信	Department of Health Care Services PO Box 997413, MS 4400 Sacramento, CA 95899-7413
網站	www.medi-cal.ca.gov

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



社會安全局

社會安全局負責判定 Medicare 的資格並處理投保事宜。凡年滿 65 歲以上，或是有殘疾或末期腎臟病且符合特定條件的美國公民，均符合 Medicare 的資格。如果您已開始領取社會安全局的福利支票，則會自動入保 Medicare。如果您尚未領取社會安全局的福利支票，則須投保 Medicare。社會安全局會處理 Medicare 的投保流程。若想申請 Medicare，您可致電社會安全局或前往您當地的社會安全局辦公室。

社會安全局還負責判定收入較高的人士是否應為 D 部分處方藥支付額外的金額。如果您接獲社會安全局的信函，通知您必須支付額外費用而您對應付費用有疑問，或者如果您因生活發生變故而導致收入減少，您可以致電社會安全局要求其重新審查。

如果您搬家或您的郵寄地址有所變更，請務必聯絡告知社會安全局。

電話	<p>1-800-772-1213</p> <p>此為免付費電話。</p> <p>服務時間為東部時間星期一至星期五上午 7:00 至晚上 7:00。 (可利用本專線每天 24 小時——包括週末和假日——的錄音資訊和自動服務)。</p> <p>每天 24 小時您皆可利用社會安全局的自動電話服務，以聽取錄音資訊和處理部分業務。</p>
聽語障專線	<p>1-800-325-0778</p> <p>本電話號碼需要使用特殊的電話設備，且僅供聽力或言語障礙人士使用。</p> <p>此為免付費電話。</p> <p>服務時間為星期一至星期五上午 7:00 至晚上 7:00。</p>
網站	<p>http://www.ssa.gov</p>

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



第 3 章：利用計畫的承保取得您的醫療保健服務及其他承保服務

目錄

A. 「服務」、「承保服務」、「醫療服務提供者」及「網絡醫療服務提供者」相關資訊	38
B. 接受計畫承保之醫療保健服務、行為健康服務及長期服務與支援時的規定	38
C. 您的照護協調員	40
D. 透過主治醫師、專科醫師、其他網絡醫療服務提供者及網絡外醫療服務提供者取得照護.....	40
透過主治醫師取得照護	40
如何透過專科醫師和其他網絡醫療服務提供者取得照護.....	44
如果網絡醫療服務提供者退出本計畫該怎麼辦？	45
如何透過網絡外醫療服務提供者取得照護	46
E. 如何取得長期服務與支援 (LTSS)	46
F. 如何取得行為健康 (心理健康與物質濫用障礙) 服務	47
非由 Health Net Cal MediConnect 提供而是透過 Los Angeles County Department of Mental Health (DMH) 和 Los Angeles County Department of Public Health (藥物使用失調預防與管制單位) (DPH/SAPC) 提供的 Medi-Cal 行為健康服務有哪些？	47
G. 如何取得交通運輸服務	50
H. 當您有急診狀況或緊急照護需求或在災難發生期間如何取得承保服務	51
在您有急診狀況時取得照護	51
取得緊急需求照護	53
在災難期間取得照護	54
I. 如果您直接收到本計畫承保服務的帳單該怎麼辦？	54
如果服務不屬於本計畫的承保範圍該怎麼辦？	54

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



J. 當您參與臨床研究時，您的醫療保健服務如何獲得承保？	55
什麼是臨床研究？	55
當您參與臨床研究時，由誰支付相關費用？	55
瞭解詳情	56
K. 您在宗教性非醫療保健機構接受的醫療保健服務如何獲得承保？	56
什麼是宗教性非醫療保健機構？	56
宗教性非醫療保健機構提供的哪些照護屬於本計畫的承保範圍？	56
L. 耐用醫療器材所有權規定 (DME)	57
您可擁有 DME 的所有權嗎	57
如果您轉換至 Medicare 該怎麼辦？	57

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



A. 「服務」、「承保服務」、「醫療服務提供者」及「網絡醫療服務提供者」相關資訊

服務泛指醫療保健服務、長期服務與支援、用品、行為健康服務、處方與非處方藥品、器材以及其他服務。**承保服務**是指任何可獲得本計畫給付的服務。承保的醫療保健服務、行為健康服務，以及長期服務與支援列於第 4 章的「福利表」中。

醫療服務提供者是指為您提供服務和照護的醫師、護士及其他人士。**醫療服務提供者**一詞還包括了為您提供醫療保健服務、行為健康服務、醫療器材和部分長期服務與支援的醫院、居家醫療保健機構、診所及其他場所。

網絡醫療服務提供者是指與本健保計畫合作的醫療服務提供者。這些醫療服務提供者已同意接受我們的給付作為全額給付。網絡醫療服務提供者會針對其為您提供的照護直接向我們請款。當您請網絡醫療服務提供者為您看診時，您通常無需為承保服務支付任何費用。

B. 接受計畫承保之醫療保健服務、行為健康服務及長期服務與支援時的規定

Health Net Cal MediConnect 承保所有屬於 Medicare 與 Medi-Cal 承保範圍的服務。這包括了行為健康服務、長期服務與支援 (LTSS) 以及處方藥。

如果您遵守計畫規定，Health Net Cal MediConnect 通常會給付您所接受的醫療保健服務、行為健康服務以及 LTSS。如欲獲得承保：

- 您所接受的照護必須是**計畫福利**。這表示，該照護必須列於本計畫的「福利表」中。(福利表位於本手冊的第 4 章。)
- 該照護必須**獲判定為具有必要性**。「具有必要性」是指，您需要該服務以預防、診斷或治療您的病況或維持您目前的健康狀況。這包括了讓您免於住院或免於入住療養院所需的照護。這還包括了符合獲認可之醫療執業規範的服務、用品或藥品。
- 在接受醫療服務時，您必須要有**網絡主治醫師 (PCP)** 為您開立照護醫囑，或網絡主治醫師必須曾要您請其他醫師為您看診。身為計畫會員，您必須選擇一位網絡醫療服務提供者擔任您的 PCP。
 - » 在大多數情況下，您必須取得網絡 PCP 的核准才能接受本計畫網絡內其他醫療服務提供者的看診。這稱為**轉介**。如欲瞭解有關轉介的詳情，請參閱第 43 頁。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- » 本計畫的 PCP 隸屬於各醫療團體。當您選擇 PCP 時，您也選擇了其所隸屬的醫療團體。這代表，您的 PCP 也會為您轉介隸屬於其醫療團體的專科醫師和服務。醫療團體是由一同合作並與我們計畫簽約合作之 PCP、專科醫師及其他醫療保健服務提供者所組成的團體。
- » 您無需取得您 PCP 的轉介即可接受急診照護或緊急需求照護，也可接受婦女健康醫療服務提供者的看診。在沒有您 PCP 轉介的情況下，您還可以接受其他類型的照護。如欲瞭解詳情，請參閱第 43 頁。
 - 如欲瞭解有關選擇 PCP 的詳情，請參閱第 41 頁。
- **您必須從與您 PCP 的醫療團體相關的網絡醫療服務提供者取得照護。**一般而言，計畫將不會承保由未與本健保計畫以及您 PCP 醫療團體合作的醫療服務提供者所提供的照護。下列是不適用於本規定的一些情況：
 - » 本計畫承保您透過網絡外醫療服務提供者取得的急診照護或緊急需求照護。如欲進一步瞭解並查看「急診照護」或「緊急需求照護」的定義，請參閱第 51 頁。
 - » 如果您需要屬於本計畫承保範圍的照護，但本計畫的網絡醫療服務提供者無法為您提供該照護，則您可透過網絡外醫療服務提供者取得該照護。如果您需要請網絡外醫療服務提供者為您看診，您必須取得事先授權。一旦授權獲得核准之後，您本人、提出申請的醫療服務提供者以及同意為會員看診的醫療服務提供者均會接獲有關授權獲得核准的通知。在此情況下，我們將會為您承保該照護，您將無需支付任何費用。如欲瞭解如何獲得核准以請網絡外醫療服務提供者為您看診，請參閱第 45 頁。
 - » 本計畫承保您在計畫服務區域外短暫滯留期間所接受的洗腎服務。您可在獲得 Medicare 認證的洗腎機構接受這些服務。
 - » 當您初加入本計畫時，您可向我們提出申請，以繼續請您目前的醫療服務提供者為您看診。如果您能夠出示證明證實您與該醫療服務提供者的關係，則按規定我們必須核准您的申請，但有一些例外 (請參閱第 8 頁的第 1 章)。如果您的申請獲得核准，您將可繼續請該醫療服務提供者為您看診，期限最長為 12 個月。在此期間，照護協調員將會與您聯絡，以協助您尋找本計畫網絡內且隸屬於您 PCP 醫療團體的醫療服務提供者。在這 12 個月的期限過後，如果您繼續請不隸屬於您 PCP 醫療團體的網絡外醫療服務提供者為您看診，我們將不再承保您的照護。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



C. 您的照護協調員

照護協調員是與您本人、健保計畫及您的照護服務提供者合作，以確保您取得您所需之醫療保健服務的主要人士。在您成為計畫會員之後，我們將會指派一名照護協調員給您。

會員服務部將會告知您如何與照護協調員聯絡。照護協調員將會協助您整合醫療保健服務，以滿足您的醫療保健需求。照護協調員會與您合作一起擬訂照護計畫。其會協助您決定照護團隊的成員。照護協調員會為您提供管理醫療保健服務所需的資訊。這些資訊也將協助您作出適合自己的決定。若您需要協助聯絡照護協調員，您可致電與會員服務部聯絡。

如果您想更換照護協調員，請致電與會員服務部聯絡。

如果您需要進一步的協助，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

D. 透過主治醫師、專科醫師、其他網絡醫療服務提供者及網絡外醫療服務提供者取得照護

透過主治醫師取得照護

您必須選擇一位主治醫師 (PCP) 來為您提供並管理照護。本計畫的 PCP 隸屬於各醫療團體。當您選擇 PCP 時，您也選擇了其所隸屬的醫療團體。

什麼是「PCP」？PCP 能為您做什麼？

當您成為本計畫會員時，您必須選擇一位 Health Net Cal MediConnect 的網絡醫療服務提供者擔任您的 PCP。PCP 是指符合州政府規定且受過訓練能為您提供基本醫療保健的醫師。其中包括提供一般和 (或) 家庭醫療保健服務的醫師、提供內科醫療保健服務的內科醫師，以及為婦女提供照護的婦產科醫師。

您將透過您的 PCP 取得大部分的例行或基本照護。作為本計畫的會員，您的主治醫師還會協助您管理其他受保服務。其中包括：

- X 光
- 化驗
- 治療

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 專科醫師的照護、
- 住院，以及
- 追蹤照護。

「協調」您的承保服務，包括與其他計畫醫療服務提供者確認或諮詢您的照護內容及照護情況。如果您需要某些類型的承保服務或用品，必須事先取得您 PCP 的核准 (例如為您轉介專科醫師看診)。針對特定服務，您的 PCP 需要取得本公司的事先授權 (事先核准)。如果您需要事先授權的服務，您的 PCP 就必須取得本計畫或您醫療團體的授權。由於 PCP 會提供並協調您的醫療保健，您必須將過去所有的病歷寄給您 PCP 的診所。

如上述說明，當您有例行的醫療保健需求時，其中大多數通常會先由您的 PCP 看診。當 PCP 認為您需要接受專科治療時，其將必須為您提供轉介 (事先核准)，以讓計畫的專科醫師或其他特定醫療服務提供者為您看診。只有一些類型的承保服務您不需先取得 PCP 核准就可自行就醫，說明如下。

每位會員都會有一名 PCP。PCP 甚至也可以是一間診所。婦女可以選擇婦產科或家庭計畫診所作為其 PCP。

您可以選擇一名非醫師的醫療執業人員作為您的 PCP。非醫師執業人員包括：經認證的護士-助產士、經認證的執業護理師及醫師助理。我們將會分配一位督導 PCP 給您，但您將持續透過您所選擇的非醫師執業人員接受服務。您可以透過更換督導 PCP 來更換您所選擇的執業人員。您的會員卡上印有督導 PCP 的姓名。您可以請專科醫師擔任您的 PCP。專科醫師必須願意且有能力為您提供您所需的照護。

選擇聯邦合格健康中心 (FQHC) 或鄉村健康診所 (RHC) 作為您的 PCP

FQHC 或 RHC 均是診所，且其可以作為您的 PCP。

FQHC 和 RHC 是提供初級照護服務的健康中心。請致電會員服務部聯絡或瀏覽《醫療服務提供者與藥房名錄》，以查詢與 Health Net Cal MediConnect 合作的 FQHC 和 RHC 名稱與地址。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



您如何選擇 PCP？

當您投保本計畫時，要從我們的網絡選擇一個特約醫療團體。醫療團體是由一同合作並與本計畫簽約合作之 PCP、專科醫師及其他醫療保健服務提供者所組成的團體。您還必須從此特約醫療團體中選擇一位 PCP。您所選擇的 PCP 所屬的醫療團體與您住家或工作地點間的距離必須在 30 英里或 30 分鐘的路程範圍內。您可透過《醫療服務提供者與藥房名錄》或我們的網站 www.healthnet.com/calmediconnect 找到醫療團體 (以及隸屬於這些醫療團體的 PCP 與醫院)。如欲確認某醫療服務提供者是否提供服務，或要詢問某特定 PCP 的資訊，請於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與會員服務部聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

每個醫療團體和 PCP 都會將病人轉介至特定的計畫專科醫師處，並會使用其網絡內的特定醫院。如果您想使用特定的計畫專科醫師或醫院，請先確認該專科醫師和醫院是否屬於您醫療團體和 PCP 的網絡。您的會員卡上印有您 PCP 的姓名與診所電話號碼。

如果您未選擇一個醫療團體或 PCP，或如果您選擇的醫療團體或 PCP 不屬於本計畫，我們將自動為您您家附近指定一個醫療團體和 PCP。

如需瞭解如何更換 PCP 的資訊，請參閱以下的「更換您的 PCP」部分。

更換您的 PCP

您可以基於任何理由、在任何時候更換您的 PCP。此外，您的 PCP 也可能會退出我們的計畫網絡。如果您的 PCP 退出我們的計畫網絡，我們可協助您在本計畫網絡內尋找新的 PCP。

您的申請將於本計畫收到您申請當日的次月一號生效。若要更換您的 PCP，請於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話，也可透過我們的網站 www.healthnet.com/calmediconnect 提出申請。

當您聯絡我們時，請務必告訴我們您是需要由專科醫師看診還是取得需要您 PCP 核准的其他承保服務 (例如居家醫療保健服務及耐用醫療器材)。會員服務部會告知您在更換 PCP 時如何繼續取得您正在接受的專科照護及其他服務。他們還會確認您要更換的 PCP 是否有接受新病人。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



會員服務部會變更您的會籍記錄以顯示新的 PCP 姓名 (名稱)，並告訴您此項變更何時生效。他們也會寄給您新的會員卡，上面列示新 PCP 的姓名及電話號碼。

請謹記，本計畫的 PCP 隸屬於各醫療團體。如果您更換您的 PCP，您的醫療團體也可能會隨之變更。當您申請變更時，請務必告訴會員服務部您是否正在接受專科醫師的看診或是否正在接受需要 PCP 核准的其他承保服務。會員服務部會協助確保您在更換 PCP 時仍可繼續取得專科照護及其他服務。

無需事先取得您 PCP 的核准即可接受的服務

在大多數情況下，您必須先取得您 PCP 的核准才能請其他醫療服務提供者為您看診。這項核准程序稱為轉介。您無需事先取得您 PCP 的核准即可接受的服務如下所列：

- 網絡醫療服務提供者或網絡外醫療服務提供者提供的急診服務。
- 網絡醫療服務提供者提供的緊急需求照護。
- 在您無法取得網絡醫療服務提供者提供的服務時 (例如當您在本計畫的服務區域外時)，由網絡外醫療服務提供者提供的緊急需求照護。
- 當您在本計畫的服務區域外時，在經 Medicare 認證的洗腎機構所接受的洗腎服務。(請在您離開服務區域前致電與會員服務部聯絡。我們可協助您讓您在離開服務區域時接受洗腎服務。)
- 流感疫苗注射及肺炎疫苗接種，不過您必須從網絡醫療服務提供者取得以上服務。
- 例行婦女醫療保健與家庭計畫服務。其中包括乳房檢查、乳房 X 光攝影篩檢 (乳房 X 光)、子宮頸抹片檢查及骨盆檢查，條件是您必須透過網絡醫療服務提供者取得。
- 此外，如果您符合接受印第安健康醫療服務提供者提供的服務，您無需取得轉介即可請這些醫療服務提供者為您看診。
- 網絡醫療服務提供者和網絡外醫療服務提供者提供的家庭計畫服務。
- 基本產前照護、性傳染疾病服務及 HIV 檢測。

如何透過專科醫師和其他網絡醫療服務提供者取得照護

專科醫師是指針對特定疾病或特定身體部位提供醫療保健服務的醫師。專科醫師有許多種。以下是幾個例子：

- **腫瘤科醫師**，照顧癌症病人。
- **心臟科醫師**，照顧有心臟問題的病人。
- **骨科醫師**，照顧有骨頭、關節或肌肉問題的病人。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



您通常需要先取得 PCP 的核准才能看專科醫師 (這稱為取得專科醫師「轉介」)。在接受計畫專科醫師或其他某些醫療服務提供者的看診之前，請務必取得您 PCP 的轉介 (事先核准) (少數情況除外，其中包括例行婦女醫療保健服務)。如果您沒有取得轉介 (事先核准) 就先接受專科醫師的服務，您可能必須自行支付這些服務的費用。

如果專科醫師要求您回診接受進一步照護，請先確認您 PCP 提供的初診轉介 (事先核准) 適用於專科醫師多次看診。

每個醫療團體和 PCP 都會將病人轉介至特定的計畫專科醫師處，並會使用其網絡內的特定醫院。這意味著您選擇的醫療團體和 PCP 可決定您可以使用哪些專科醫師和醫院。如果您想使用特定的專科醫師或醫院，請查明您的醫療團體或 PCP 是否使用這些專科醫師或醫院。如果您目前的 PCP 不能為您轉介至您想看的計畫專科醫師或醫院，通常您可以隨時更換 PCP。本章的「更換您的 PCP」部分將會告訴您如何更換 PCP。

某些類型的服務可能必須事先取得本計畫或您醫療團體的核准 (這稱為取得「事先授權」)。事先授權是指在接受特定服務之前取得核准的一個過程。如果您需要的服務必須要有事先授權，您的 PCP 或其他網絡內醫療服務提供者就必須取得本計畫或您醫療團體的授權。申請必須接受審查並將決定 (組織判定) 告知您和您的醫療服務提供者。請參閱本手冊第 4 章的「福利表」，以瞭解需要事先授權的特定服務。

如果網絡醫療服務提供者退出本計畫該怎麼辦？

您正在使用的網絡醫療服務提供者有可能會退出本計畫。如果您的任一醫療服務提供者確實退出本計畫，您將享有特定權利和保障，內容概述如下：

- 雖然本計畫的醫療服務提供者網絡可能會在一年當中有所變更，但我們必須為您提供不間斷的管道，讓您可以使用合格的醫療服務提供者。
- 我們將會至少提前 30 天向您提供通知，以便您有時間可以選擇新的醫療服務提供者。
- 我們將會協助您選擇合格的新醫療服務提供者以繼續為您管理您的醫療保健需求。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 如果您正在接受醫療治療，則您有權提出申請，我們將會與您合作，確保您正在接受的必要醫療治療不會中斷。
- 如果您認為我們未以合格的醫療服務提供者取代您先前的醫療服務提供者，或者您認為您的照護未獲得適當處理，您有權針對我們的決定提出上訴。

如果您得知您的其中一位醫療服務提供者即將退出本計畫，請與我們聯絡以便我們可以協助您尋找新的醫療服務提供者並為您管理照護。如需協助，請於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

如何透過網絡外醫療服務提供者取得照護

如果您需要特定類型的服務，但本計畫網絡未提供該項服務，您將必須取得事先授權 (事先核准)。您的 PCP 會向本計畫或您的醫療團體提出事先授權申請。

在您請網絡外醫療服務提供者為您看診或在您接受網絡外服務之前，請務必取得事先核准 (急診照護、緊急需求照護、家庭計畫服務以及當您暫時在本計畫的服務區域外時，在經 Medicare 認證之洗腎機構所接受的洗腎服務除外)。如果您沒有取得事先核准，則您可能要自行支付服務費用。

如需網絡外急診照護與緊急需求照護的承保範圍資訊，請參閱本章的 H 部分。

- ➔ **請注意：**如果您前往網絡外醫療服務提供者處就診，該醫療服務提供者必須符合加入 Medicare 和 (或) Medicaid 的資格。若醫療服務提供者不符合加入 Medicare 和 (或) Medicaid 的資格，我們將無法為其提供給付。如果您前往某醫療服務提供者處就診，而該醫療服務提供者不符合加入 Medicare 的資格，您將必須為您所接受的服務支付全額費用。如果醫療服務提供者不符合加入 Medicare 的資格，其必須告知您。

E. 如何取得長期服務與支援 (LTSS)

長期服務與支援 (LTSS) 包括了成人社區服務 (CBAS)、多元化老人服務方案 (MSSP) 以及護理機構 (NF)。這些服務可能在您家中、社區或機構進行。有關不同類型的 LTSS 說明如下：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- **成人社區服務 (CBAS)**：如果您符合適用的資格條件，此門診機構服務方案將為您提供特護療養、社會服務、職能和言語治療、個人照護、家屬/照護提供者訓練與支援、營養服務、交通運輸服務及其他服務。
- **多元化老人服務方案 (MSSP)**：此加州方案為身體虛弱且有能夠入住護理機構之證明但希望留在社區生活的老年客戶提供居家和社區服務 (HCBS)。符合 Medi-Cal 資格且年滿 65 歲以上的殘疾人士均符合本方案的資格。此方案是安置於護理機構的替代方案。MSSP 服務可能包括但不限於：成人日間照護/支援中心、住房協助 (例如房屋改造及輔助裝置)、家事與個人照護協助、保護監督、照護管理及其他類型的服務。
- **護理機構 (NF)**：為無法安全住在家中但又無需住院之人士提供照護的機構。

您的照護協調員將會協助您瞭解各方案的內容。如欲瞭解上述任一方案的詳情，請於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

F. 如何取得行為健康 (心理健康與物質濫用障礙) 服務

您將可使用屬於 Medicare 和 Medi-Cal 承保範圍並為醫療所必需的行為健康服務。Health Net Cal MediConnect 會為您提供屬於 Medicare 承保範圍的行為健康服務。屬於 Medi-Cal 承保範圍的行為健康服務雖然非由 Health Net Cal MediConnect 提供，但 Health Net Cal MediConnect 的合格會員將可透過 Los Angeles County Department of Mental Health (DMH) 和 Los Angeles County Department of Public Health (藥物濫用預防與管制單位) (DPH/SAPC) (ADS) 取得這些服務。

非由 Health Net Cal MediConnect 提供而是透過 Los Angeles County Department of Mental Health (DMH) 和 Los Angeles County Department of Public Health (藥物使用失調預防與管制單位) (DPH/SAPC) 提供的 Medi-Cal 行為健康服務有哪些？

如果您符合 Medi-Cal 心理健康專科服務的必要醫療必要條件，您將可透過縣政府的心理健康計畫 (MHP) 取得 Medi-Cal 的心理健康專科服務。由 Los Angeles County

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



Department of Mental Health (DMH) 和 Los Angeles County Department of Public Health (藥物使用失調預防與管制單位) (DPH/SAPC) 所提供的 Medi-Cal 心理健康專科服務包括：

- 心理健康服務 (評估、治療、復健、親屬協同治療服務及治療計畫研擬)
- 藥物支援服務
- 日間密集治療
- 日間復健服務
- 危機介入
- 緊急情況穩定服務
- 成人住宿治療服務
- 緊急住宿治療服務
- 精神健康機構服務
- 精神科住院服務
- 目標個案管理

如果您符合 Drug Medi-Cal 醫療必要性的條件，您將可透過 Los Angeles County Department of Public Health (藥物濫用預防與管制單位) (DPH/SAPC) 取得 Drug Medi-Cal 服務。由 Los Angeles County Department of Public Health (藥物濫用預防與管制單位) (DPH/SAPC) 所提供的 Drug Medi-Cal 服務包括：

- 密集門診治療服務
- 住宿治療服務
- 門診藥品戒除服務
- 戒毒治療服務
- 適用於鴉片類藥物依賴患者的納曲酮 (Naltrexone) 藥物治療服務

除了上列的 Drug Medi-Cal 服務之外，如果您符合醫療必要性條件，您還可取得自願性住院解毒服務。

您也可以取得屬於 Medicare 承保範圍並透過 Health Net Cal MediConnect 心理健康網絡提供且為醫療所必需的行為健康服務。行為健康服務包括但不限於：

- 門診服務：門診危機介入、短期評估與治療、長期專科治療，及任何與物質濫用障礙相關的復健性照護。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



- 住院服務與用品：雙人病房或多人病房膳宿，包括特殊治療病房、用品及通常由機構提供的輔助服務。
- 住院照護和其他住院替代照護：在經 Medicare 認證的機構所提供的部分住院與密集門診服務。
- 解毒：急性中毒的住院解毒服務，以及與物質濫用障礙相關的急性醫療狀況治療。
- 急診服務：為了判定是否有緊急精神醫療病況的存在和判定是否需要提供照護與治療以舒緩或解除精神病緊急醫療病況而提供的篩檢、檢查及評估。

如需醫療服務提供者資訊，請參閱《醫療服務提供者與藥房名錄》。您也可在星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電 Health Net Cal MediConnect 會員服務部，電話號碼為 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。也可瀏覽我們的網站 www.healthnet.com/calmediconnect。

行為健康服務排除與限制項目

如欲取得行為健康服務排除與限制項目清單，請參閱第 4 章的 F 部分：Health Net Cal MediConnect、Medicare 或 Medi-Cal 不承保的福利。

用於判定行為健康服務醫療必要性的程序

部分行為健康服務與用品必須要有本計畫的授權才可獲得承保。如欲詳細瞭解可能需要事先授權的服務，請參閱第 4 章。如欲取得這些服務的授權，您必須於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。計畫會將您轉介給您附近的簽約精神健康專業人員，其會為您進行評估，以判定您是否需要接受進一步治療。如果您需要治療，簽約精神健康專業人員會擬定一套治療計畫，並將該計畫交由 Health Net 審查。在計畫提供授權之後，包含在治療計畫中的服務即可獲得承保。如果計畫未核准治療計畫，則針對該病況所提供的進一步服務或用品將不再屬於承保範圍。不過，計畫可能會介紹您前往縣政府的心理健康部門，以協助您取得您所需的照護。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



Health Net Cal MediConnect 與 County Department of Mental Health (DMH) 和 Los Angeles County Department of Public Health (藥物濫用預防與管制單位) (DPH/SAPC) 之間的轉介程序。

Health Net Cal MediConnect 行為健康服務的轉介可由許多人士提供，其中包括：縣政府的行為健康服務提供者、縣政府個案經理、PCP、會員本人及其家屬。上述欲提供轉介的人士可致電您的會員卡上所列的電話號碼與 Health Net Cal MediConnect 聯絡。Health Net 會確認資格並在適當情況下為服務提供授權。

Health Net 會與 Los Angeles County 共同合作為您提供適當轉介和照護協調。

縣政府的心理健康專科服務和 (或) 酒精與藥品濫用服務可直接由您本人自行轉介。

照護協調服務包括按適當情況對 PCP、縣政府行為健康服務提供者、縣政府個案經理、您本人以及您家屬或照護提供者所提供的服務進行協調。

如果您有行為健康服務方面的問題或欲針對行為健康服務提出投訴該怎麼辦

本部分所述的福利同其他所有福利，均需遵守相同的上訴流程。如需有關提出投訴的資訊，請參閱第 9 章「如果您有問題或需要投訴 (承保決定、上訴、投訴) 該怎麼辦」。

適用於目前正在接受行為健康服務之會員的持續照護

如果您目前正在接受行為健康服務，您可提出申請以繼續請您的醫療服務提供者為您看診。要我們核准您的申請，您需要出示您與您的醫療服務提供者在投保前 12 個月內的既有關係證明。如果您的申請獲得核准，您將可繼續請該醫療服務提供者為您看診，期限最長為 12 個月。在前 12 個月的期限過後，如果您繼續請網絡外醫療服務提供者為您看診，我們將不再承保您的照護。如需協助提出申請，請於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與 Health Net Cal MediConnect 會員服務部聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

G. 如何取得交通運輸服務

Health Net Cal MediConnect 與 LogistiCare Solutions, LLC (以下簡稱為「LogistiCare」) 合作，為投保 Cal MediConnect Plan 的 Health Net 會員提供非緊急醫療交通運輸 (NEMT) 服務與非醫療交通運輸 (NMT) 服務。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



非緊急醫療交通運輸服務 (NEMT)

非緊急醫療交通運輸服務必須是為了取得承保醫療服務所需且需有醫師、牙醫或足科醫生所開立的書面處方，同時僅有在接受服務的人士其醫療狀況和身體狀況使其無法搭乘巴士、客車、計程車，或其他大眾或私人交通工具的情況下方可提供。

非醫療交通運輸服務 (NMT)

NMT 福利包括由未向 Medi-Cal 註冊的醫療服務提供者使用客車、計程車或其他大眾/私人交通工具載送會員前往接受醫療服務時所提供的交通運輸服務。

NMT 交通運輸服務不包括使用救護車、簡易醫療車或附輪椅升降機的休旅車載送生病、受傷、處於康復期、衰弱或其他體力衰竭之會員時所提供的醫療交通運輸服務。

NMT 交通運輸福利包括：

- 每位會員每年度不限次數的免費往返接送
- 路邊接送服務
- 透過計程車、標準客車、小型休旅車所提供的交通運輸服務
- 醫療約診往返接送服務或從住家前往醫療約診的接送服務
- 在服務區域內里程數沒有限制
- 可由一名家人或照護提供者陪同上車，無需另外付費
- 在從醫師辦公室返家的途中，您可要求司機在藥房、放射科醫療服務提供者處或化驗機構停留 (趟數不會另外計算)

如欲申請上述交通運輸服務，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽障專線：711) 與 Health Net Cal MediConnect 會員服務部聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

交通運輸服務申請必須在七個工作日前事先提出，非緊急醫療交通運輸服務及非醫療交通運輸服務皆適用此規定。

如果您需要在較短時間內安排服務，我們將會依據個案的約診性質、醫療服務約診安排的時間，以及交通運輸服務提供者的排班情況來審查您的申請。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 (www.healthnet.com/calmediconnect)。



H. 當您有急診狀況或緊急照護需求或在災難發生期間如何取得承保服務

在您有急診狀況時取得照護

什麼是急診狀況？

急診狀況是指伴隨劇痛或嚴重傷勢等症狀的醫療狀況。該狀況相當嚴重以致於您本人或任何具備一般健康及醫學常識的人均可預期，若是未即時醫治，將會：

- 可能會對您或腹中胎兒的健康造成威脅；**或**
- 嚴重損害身體機能；**或**
- 造成任何身體器官或身體部位的嚴重失能；**或**
- 造成孕婦臨產，臨產是指在下列任一情況下進行分娩：
 - » 沒有足夠時間在您分娩前將您安全轉送至其他醫院。
 - » 轉院可能會對您或腹中胎兒的健康或安全造成威脅。

如果您發生急診狀況該怎麼辦？

如果您有急診狀況時：

- **請盡快取得協助。**致電 911 或前往最近的急診室或醫院。如有需要可致電要求救護車。您不需要事先取得 PCP 的核准或轉介。
- **請務必盡快告知本計畫您的緊急情況。**我們需要追蹤您的急診照護情況。通常您或其他人應在 48 小時內致電告知我們您的急診照護情況。但如果您延遲告知我們，您將不會因此而必須為急診服務付費。請於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

如果您發生急診狀況，哪些服務屬於承保範圍？

只要您有需求，您可隨時在美國或其屬地的任何地方取得承保的急診照護。如果您在前往急診室時需要使用救護車，本計畫也會為您承保救護車服務。如欲瞭解詳情，請參閱第 4 章的「福利表」。

您在美國境外也可以取得承保的急診醫療保健服務。此項福利每年的承保上限為 \$50,000。如需更多資訊，請參閱本手冊第 4 章「福利表」中的「全球急診/緊急承保」部分，或於星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00 致電 1-855-464-3571 (聽障專線：711) 與會員服務部聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



在接受完急診之後，您可能需要接受追蹤照護以確保您的狀況有好轉。您的追蹤照護屬於本計畫的承保範圍。如果您透過網絡外醫療服務提供者取得急診照護，我們將會試圖讓網絡醫療服務提供者盡快接手您的照護。

如果後來發現不是急診狀況該怎麼辦？

有時很難判斷您所發生的是否屬於急診狀況。您可能前往醫院接受急診照護，但醫師卻表示您的情況並非急診狀況。只要您合理認為您的健康受到嚴重威脅，我們即會承保您的照護。

然而，在醫師表示您的情況非急診狀況之後，我們僅有在下列情況下才會承保您所接受的進一步照護：

- 您前往網絡醫療服務提供者處就診；**或**
- 您所接受的進一步照護是屬於「緊急需求照護」，且您在接受照護時有遵守相關規定。(請參閱下一節。)

取得緊急需求照護

什麼是緊急需求照護？

緊急需求照護是指您因突發的疾病、傷害或病況所接受的照護，該疾病、傷害或病況雖不屬於緊急情況，但需要接受即時照護。例如，您的既有病況可能突然發病，因此您需要為其接受治療。

在計畫的服務區域內取得緊急需求照護

在大多數情況下，我們僅有在您符合下列條件時才會承保緊急需求照護：

- 您透過網絡醫療服務提供者取得照護；**且**
- 您遵守本章所述的其他規定。

然而，如果您無法前往網絡醫療服務提供者處就診，我們將會承保您透過網絡外醫療服務提供者所取得的緊急需求照護。

遭遇嚴重緊急狀況：請撥「911」或前往最近的醫院。

如果您的情況不是那麼嚴重：致電您的 PCP 或醫療團體，或者如果您無法給他們致電或如果您立即需要醫療保健，請前往最近的醫療中心、緊急醫療中心或醫院。如果您不確定是否存在緊急醫療病況，您可以致電您的醫療團體或 PCP 尋求幫助。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



您的醫療團體每週七天，每天 24 小時提供服務，如果您認為有必要立即獲得醫療保健時，可隨時打電話詢問。他們會評估您的狀況，並指示您該到什麼地方接受您所需的照護。

如果您不確定自己的情況是否為緊急情況或是否需要緊急照護，請致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與會員服務部聯絡，轉接護士諮詢服務。星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。身為 Health Net Cal MediConnect 的會員，您每週 7 天，每天 24 小時均可利用檢傷分類或篩檢服務。

在計畫的服務區域外取得緊急需求照護

當您在服務區域外時，您可能無法透過網絡醫療服務提供者取得照護。在此情況下，本計畫將會承保您透過任何醫療服務提供者所取得的緊急需求照護。

- ▶ 在美國境外接受的緊急需求服務可按全球急診/緊急承保福利規定納入急診範圍。如需更多資訊，請參閱本手冊第 4 章「福利表」中的「全球急診/緊急承保」部分。

在災難期間取得照護

如果您的州長、美國健康及人類服務部部長或美國總統宣布您所在地區進入災難或緊急狀態，您仍有權透過您的計畫取得照護。

請瀏覽本計畫網站以瞭解如何在宣布進入災難狀態期間取得所需照護的資訊：
www.healthnet.com/calmediconnect。

在宣布進入災難狀態期間，如果您無法使用網絡醫療服務提供者，我們將會允許您透過網絡外醫療服務提供者免費取得照護。在宣布進入災難狀態期間，如果您無法使用網絡藥房，您將可在網絡外藥房領取處方藥。請參閱第 5 章以瞭解更多資訊。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



I. 如果您直接收到本計畫承保服務的帳單該怎麼辦？

如果醫療服務提供者將帳單寄給您而不是寄給本計畫，您應要求我們就該帳單支付我們應分攤的費用。

➔ **您不應自行支付帳單。如果您自行支付帳單，本計畫有可能無法償還您所支付的費用。**

如果您已為承保服務付費，**或**您收到承保醫療服務的全額費用帳單，請參閱第 7 章以瞭解該怎麼做。

如果服務不屬於本計畫的承保範圍該怎麼辦？

Health Net Cal MediConnect 承保符合下列條件的所有服務：

- 獲判定為具有必要性；*且*
- 列於本計畫的「福利表」中 (請參閱第 4 章)；*且*
- 您在接受服務時有遵守計畫規定。

➔ 如果您接受了不屬於本計畫承保範圍的服務，**您將必須自行支付全額費用。**

如果您想知道我們是否會給付任何醫療服務或照護，您有權詢問我們。您也有權透過書面方式索取此資訊。如果我們表示我們將不會給付您的服務，您有權針對我們的決定提出上訴。

第 9 章將為您說明，如果您希望我們承保某項醫療用品或服務時該怎麼做。該章節還會告訴您該如何針對我們的承保決定提出上訴。您也可以致電會員服務部以進一步瞭解您的上訴權利。

我們將會在一定限制內給付部分服務。如果您超過該限制，您在進一步接受該類型的服務時，您便必須支付全額費用。請致電與會員服務部聯絡以瞭解您的限制是多少並瞭解您還差多少即到達該限制。

J. 當您參與臨床研究時，您的醫療保健服務如何獲得承保？

什麼是臨床研究？

臨床研究 (又稱為*臨床試驗*) 是醫師測試新型醫療保健服務或藥品的一種方式。醫師會徵求自願者協助進行研究。此類研究可協助醫師判定新型的醫療保健服務或藥品是否有效和安全。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



一旦 Medicare 核准了您想要參與的研究之後，該研究的工作人員將會與您聯絡。與您聯絡的工作人員將會告知您研究相關資訊，並確認您是否符合參與研究的資格。只要您符合規定的條件，您即可參與研究。您還必須瞭解並接受您在該研究中應盡的義務。

在您參與研究期間，您可能必須持續投保本計畫。這樣一來，您才能繼續透過本計畫取得與研究無關的照護。

如果您想要參與經 Medicare 核准的臨床研究，您不需要經過本計畫或您主治醫師的核准。在研究中為您提供照護的醫療服務提供者不一定要是網絡醫療服務提供者。

不過在您開始參與臨床研究之前，您必須事先告知我們。如果您計劃要參與臨床研究，您或您的照護協調員應與會員服務部聯絡，告知我們您將參與臨床研究。

當您參與臨床研究時，由誰支付相關費用？

如果您自願參與經 Medicare 核准的臨床研究，您將無需為屬於研究範圍的服務支付任何費用，而 Medicare 將會給付屬於研究範圍的服務以及與您照護相關的例行費用。一旦您加入經 Medicare 核准的臨床研究，您在研究中取得的大多數用品和服務都將屬於承保範圍。其中包括：

- 住院期間的食宿，即便不是參加研究時 Medicare 也會給付。
- 因研究而進行的手術或其他醫療程序。
- 新照護的任何副作用和併發症治療。

如果您參與了某項未經 Medicare 核准的研究，**您將必須自行支付參與研究的所有費用。**

瞭解詳情

您可參閱 Medicare 網站上的「Medicare 與臨床研究」一文 (<https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf>)，瞭解有關加入臨床研究的詳情。您還可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，每週 7 天、每天 24 小時提供服務。聽障專線使用者請致電 1-877-486-2048。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



K. 您在宗教性非醫療保健機構接受的醫療保健服務如何獲得承保？

什麼是宗教性非醫療保健機構？

宗教性非醫療保健機構是提供照護的場所，而這些照護是您一般在醫院或特護療養機構可取得的照護。如果在醫院或特護療養機構接受照護違反您的宗教信仰，我們將會承保在宗教性非醫療保健機構所提供的照護。您可因任何理由隨時選擇接受醫療保健服務。此項福利僅限 Medicare A 部分的住院服務 (非醫療保健服務)。Medicare 僅會給付由宗教性非醫療保健機構提供的非醫療保健服務。

宗教性非醫療保健機構提供的哪些照護屬於本計畫的承保範圍？

若要透過宗教性非醫療保健機構取得照護，您必須簽署一份法律文件，表示您反對接受「非強制性」的醫療服務。

- 「非強制性」醫療服務是指任何您自願，且聯邦、州或地方法律並未規定您必須接受的照護。
- 「強制性」醫療服務是指任何並非您自願，而是聯邦、州或地方法律規定您必須接受的照護。

如欲取得本計畫承保，您從宗教性非醫療保健機構取得的照護必須符合以下條件：

- 提供照護的機構必須經由 Medicare 認證。
- 本計畫的服務承保範圍僅限於非宗教性質的照護。
- 若您在該機構的院所中接受服務，則以下條件適用：
 - » 您的醫療病況必須讓您能夠取得住院照護或特護療養機構照護的承保服務。
 - » 您必須在入住機構前取得我們的核准，否則您的住院將無法獲得承保。

只要您符合上述規定，此項福利的承保範圍將沒有限制。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



L. 耐用醫療器材所有權規定 (DME)

您可擁有 DME 的所有權嗎

耐用醫療器材 (DME) 是指由醫療服務提供者開立醫囑以供您在家使用的特定用品。這些用品的範例是輪椅、拐杖、動力床墊、糖尿病用品、病床等由醫療服務提供者所訂購居家使用的物品，靜脈輸液幫浦、語音溝通裝置、氧氣設備、噴霧器和助行器。

就某些用品而言，您將始終擁有其所有權，例如義肢。我們將在此部分為您說明您必須租借的 DME。

根據 Medicare 規定，租借特定類型 DME 的人士在 13 個月過後即可擁有該器材。身為本計畫的會員，只要 DME 為醫療所必需，且您需長期使用該器材，您便可獲得該器材的所有權。此外，該用品必須獲得您 PCP、醫療團體和 (或) Health Net 的授權並由其進行安排和協調。請致電 1-855-464-3571 (聽障專線：711) 與 Health Net Cal MediConnect 會員服務部聯絡，瞭解耐用醫療器材的租借與所有權規定以及您需提供的相關文件。星期一至星期五上午 8:00 至晚上 8:00。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。

在某些情況下，我們會將 DME 器材的所有權轉移給您。請致電與會員服務部，查詢您必須滿足的要求，以及您需要提供的相關文件。

如果您在具備本計畫會員身分期間獲得某項耐用醫療器材的所有權而該項器材需要維修，該醫療服務提供者可針對維修費用向本計畫請款。

如果您轉換至 Medicare 該怎麼辦？

如發生以下情況，您將必須根據 Original Medicare 規定，重新支付連續 13 期的費用才能擁有該 DME 器材：

- 您在加入本計畫期間未取得該 DME 的所有權；**且**
- 您退出本計畫，並透過原始 Medicare 方案中之任何健保計畫以外的計畫取得 Medicare 福利。

如果您在加入本計畫之前已經在 Original Medicare 之下繳交過 DME 器材的費用，您在 Medicare 所支付的那些費用將不計入上述 13 期款項內。您將必須根據 Original Medicare 規定，重新支付連續 13 期的費用才能擁有該 DME 器材。

➔ 當您轉換回 Original Medicare 時，謹依此辦理絕無特例。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 4 章：福利表

目錄

A. 瞭解您的承保服務.....	59
B. 本計畫不允許醫療服務提供者向您收取服務費用.....	59
C. 福利表相關資訊	60
D. 福利表.....	61
E. Health Net Cal MediConnect 以外的承保福利	97
加州社區過渡 (CCT).....	97
Medi-Cal 牙科方案	98
安寧照護	98
F. Health Net Cal MediConnect 計畫、Medicare 或 Medi-Cal 不承保的福利.....	99

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



A. 瞭解您的承保服務

本章將為您說明本計畫給付的服務項目。您也可以瞭解哪些服務不屬於承保範圍。與藥品福利有關的資訊位於第 5 章。本章也將說明部分服務的限制。

由於您透過 Medi-Cal 取得協助，因此只要您遵守計畫規定，您便無需為承保服務支付任何費用。請參閱第 3 章以瞭解本計畫規定的詳情。

如果您需要協助瞭解哪些服務屬於承保範圍，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電您的照護協調員和 (或) 會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

B. 本計畫不允許醫療服務提供者向您收取服務費用

本計畫不允許計畫醫療服務提供者針對承保服務向您收費。我們會直接給付本計畫的醫療服務提供者，且我們會保護您讓您無需支付任何費用。即使我們給付給醫療服務提供者的費用少於該醫療服務提供者針對某服務所收取的費用，您也無需支付任何費用。

➔ **您不應收到醫療服務提供者寄給您承保服務帳單。如果您收到帳單，請參閱第 7 章或致電會員服務部。**

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。




C. 福利表相關資訊

本福利表將為您說明本計畫給付的服務項目。本表按英文字母順序排列各類服務，並針對承保服務提供了說明。

我們僅有在您符合下述規定時才會給付福利表中所列的服務。只要您符合下述承保規定，您便無需為福利表中所列的服務支付任何費用。

- 您的 Medicare 與 Medi-Cal 承保服務必須根據 Medicare 與 Medi-Cal 設立的規定提供。
- 服務 (包括醫療保健、行為健康及物質濫用服務、長期服務與支援、用品、器材及藥品) 必須為醫療所必需。醫療所必需是指，您需要該服務以預防、診斷或治療某醫療狀況。醫療所必需/醫療必要性是指，為了透過對疾病或傷害的診斷或治療來達到保護生命、預防重大疾病或嚴重殘疾，或減輕劇痛等目的而需提供的所有合理承保服務。
- 您會透過網絡醫療服務提供者取得照護。網絡醫療服務提供者是指與本計畫合作的醫療服務提供者。在大多數情況下，我們將不會給付您透過網絡外醫療服務提供者取得的照護。第 3 章有更多關於使用網絡醫療服務提供者及網絡外醫療服務提供者的資訊。
- 您有主要醫療服務提供者 (PCP) 或照護團隊為您提供和管理照護。在大多數情況下，您必須取得您 PCP 的核准才能接受其他網絡醫療服務提供者的看診。這稱為轉介。第 3 章有更多關於取得轉介的資訊並說明不需要轉介的情況。
- 您必須從與您 PCP 的醫療團體相關的網絡醫療服務提供者取得照護。
- 請參閱第 3 章以瞭解更多資訊。
- 部分列於福利表中的服務只有在您醫師或其他網絡醫療服務提供者取得本計畫的事先核准時才屬承保範圍。這稱為**事先授權**。在福利表中，需要事先核准的承保服務以斜體標示。

所有預防服務皆為免費。您將可在福利表中的預防服務項目旁看到此蘋果  標示。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

D. 福利表

本計畫給付的服務
<p>腹主動脈瘤篩檢</p> <p>本計畫將會為風險族群給付一次性超音波篩檢。僅有在您具備某些風險因子且您有透過醫師、醫師助理、執業護理師或臨床專科護士取得轉介的情況下，本計畫才會承保此篩檢。</p> <p><i>可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。</i></p>
<p>針灸</p> <p>本計畫在任一曆月內最多將給付兩次門診針灸服務，或者若為醫療所必需，給付次數可更為頻繁。</p>
<p>酒精誤用篩檢及諮詢</p> <p>本計畫將為誤用酒精 (但非依賴酒精成性) 的成人給付一次酒精誤用篩檢 (SBIRT)。這包括孕婦在內。</p> <p>如果您的酒精誤用篩檢結果呈陽性，您每年最多可獲得四次由合格主治醫師或執業人員以主要照護形式所提供的短時間面對面諮詢會談 (條件是您必須有能力接受諮詢並在過程中保持神智清醒)。</p>
<p>救護服務</p> <p>承保的救護服務包括使用定翼機、旋翼機及地面救護交通工具所提供的服務。救護服務會將您送至最近並能為您提供照護的地點。</p> <p>但您的病況必須達到一定的嚴重程度，以致於透過其他方式前往照護地點可能會使您的健康或生命受到威脅。針對其他情況所提供的救護服務必須獲得本計畫的核准。</p> <p>針對非緊急的情況，我們有可能會給付救護服務的費用。但您的病況必須達到一定的嚴重程度，以致於透過其他方式前往照護地點可能會使您的生命或健康受到威脅。</p> <p><i>可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。</i></p>

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

年度保健看診

您每年可接受一次健康檢查。此健康檢查的目的在於根據您目前的風險因子來擬訂或更新預防計畫。本計畫將每 12 個月給付一次此健康檢查。

骨質密度測量

本計畫將為符合資格的會員 (通常是指有骨質流失或骨質疏鬆風險的人) 給付特定程序。這些程序包括測定骨質密度、診查骨質流失或確認骨質狀況。本計畫將每 24 個月給付一次此類服務，或者若為醫療所必需，給付次數可更為頻繁。本計畫也會給付醫師查看與說明檢查結果的費用。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

乳癌篩檢 (乳房 X 光攝影)

本計畫將給付下述服務：

- 年滿 35 歲至 39 歲者一次基本乳房 X 光攝影
- 年滿 40 歲以上的女性每 12 個月一次乳房 X 光攝影篩檢
- 每 24 個月一次的臨床乳房檢查

心臟復健服務

本計畫將給付心臟功能復健服務，例如運動、教育及諮詢。會員必須符合特定條件並取得醫師的轉介。本計畫還承保密集心臟功能復健方案，此方案的服務比心臟功能復健方案的服務來得密集。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務



減少心血管 (心臟) 疾病風險門診 (心臟疾病治療)

本計畫每年給付一次您在主治醫師處接受的看診，以協助您降低罹患心臟疾病的風險。在此次就診期間，您的醫師可能會：

- 與您討論阿斯匹林的使用；
- 檢查您的血壓，和 (或)
- 給您一些建議以確保您的飲食健康。



心血管 (心臟) 疾病檢測

本計畫每五年 (60 個月) 給付一次用於檢查心血管疾病的血液檢測。這些血液檢測也會檢查因心臟病高風險而可能導致的缺陷。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。



子宮頸癌及陰道癌篩檢

本計畫將給付下述服務：

- 適用所有女性：每 24 個月一次子宮頸抹片檢查及骨盆檢查
- 適用子宮頸癌陰道癌高風險婦女：每 12 個月一次子宮頸抹片檢查
- 適用過去 3 年內曾發生子宮頸抹片檢查結果異常且正值生育年齡的婦女：每 12 個月一次子宮頸抹片檢查

脊椎推拿治療服務

本計畫將給付下述服務：

- 矯正脊椎移位的脊椎調整

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務



結腸直腸癌篩檢

針對年滿 50 歲及以上的人士，本計畫將給付下述服務：

- 軟式乙狀結腸鏡檢查 (或銀劑灌腸篩檢)，每 48 個月一次
- 大便潛血檢測，每 12 個月一次
- 傳統化學法糞便潛血檢測或糞便免疫化學檢測，每 12 個月一次
- DNA 結腸直腸癌篩檢，每 3 年一次
- 結腸鏡檢查，每十年一次 (但不能在乙狀結腸鏡篩檢後的 48 個月之內)。
- 針對結腸直腸癌的高風險人群，每 24 個月一次結腸鏡檢查 (或銀劑灌腸篩檢)

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

成人社區服務 (CBAS)

CBAS 是一項門診機構服務方案，參與方案的人士係按照時間表前往機構。此方案提供特護療養、社會服務、各種治療 (包括職能、物理及言語治療)、個人照護、家屬/照護提供者訓練與支援、營養服務、交通運輸服務及其他服務。如果您符合資格條件，本計畫將會給付 CBAS。

註：若沒有 CBAS 機構可供使用，本計畫可透過其他方式另行提供上述服務。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務



戒煙諮詢

如果您有抽煙，但沒有抽煙相關疾病的病徵或症狀，且您想要或需要戒煙：

- 本計畫將在每 12 個月期間以預防服務的形式給付兩次戒煙諮詢。您無需為本服務付費。每次戒煙諮詢均包括最多四次的面對面看診。

如果您有抽煙並經診斷患有抽煙相關疾病，或是您因抽煙緣故而服用藥物：

- 本計畫將在每 12 個月期間給付兩次戒煙諮詢。每次諮詢均包括最多四次的面對面看診。

如果您懷孕了，您可接受不限次數的戒煙諮詢，但需事先授權。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

本計畫亦額外承保網上與電話戒煙諮詢，且無需事先授權。如需更多資訊，請與會員服務部聯絡。

牙科服務

部分牙科服務 (包括洗牙、補牙和全口假牙) 透過 Medi-Cal 牙科方案提供。如需有關本福利的更多資訊，請參閱 E 部分。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務**憂鬱症篩檢**

本計畫將每年給付一次憂鬱症篩檢。篩檢必須在主要照護環境下進行，以便提供追蹤治療和轉介。

**糖尿病篩檢**

如果您具備以下任何一項風險因子，本計畫將會給付此項篩檢 (包括空腹血糖測試)：

- 高血壓
- 膽固醇和三酸甘油酯指數異常 (血脂異常) 病史
- 肥胖症
- 高血糖 (葡萄糖) 病史

在其他某些情況下，檢測也有可能獲得承保，如您體重過重且有糖尿病家族病史。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

視檢測結果而定，您可能符合獲得每 12 個月最多兩次糖尿病篩檢的資格。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。



糖尿病自我管理訓練、服務與用品

本計畫將為所有糖尿病患者 (不論其是否有使用胰島素) 給付下述服務：

- 用於監測血糖的用品，包括：
 - » 血糖監測器
 - » 血糖試紙
 - » 採血針裝置和採血針
 - » 用於檢查試紙和監測器準確度的血糖控制解決方案
 - » 用於監測血糖的用品可能僅限由指定廠商提供的用品。您的 PCP 將協助您安排或協調各項承保服務。
- 針對患有嚴重糖尿病足部疾病的糖尿病患者，本計畫將給付下述項目：
 - » 每曆年一雙訂製的治療鞋 (包括鞋墊和試穿) 及額外兩付鞋墊；**或**
 - » 每年一雙鞋身加深的鞋子和三付鞋墊 (包括試穿，但不包括此類鞋子隨附的非訂製可拆卸鞋墊)
- 在某些情況下，本計畫將會給付協助您管理糖尿病所需的訓練費用。如欲瞭解詳情，請與會員服務部聯絡。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

耐用醫療器材 (DME) 與相關用品

(有關「耐用醫療器材 (DME)」的定義，請參閱本手冊的第 12 章。)

下述用品均屬於承保範圍：

- 輪椅
- 拐杖
- 動力床墊
- 糖尿病用品
- 由醫療服務提供者開立醫囑以供您在家使用的病床
- 靜脈輸液幫浦
- 語音溝通裝置
- 氧氣設備與用品
- 噴霧器
- 助行器

其他用品亦有可能獲得承保。

本計畫將會給付 Medicare 與 Medi-Cal 通常會給付且為醫療所必需的 DME。如果本計畫的供應商未在您所在地區提供特定品牌或廠商的用品，您可以詢問他們是否可為您特別訂購。

若您需要協助尋找提供特定用品的其他供應商，請聯絡會員服務部。

不屬於 Medicare 承保範圍且非居家使用的耐用醫療器材亦可獲得承保。您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

本計畫將會給付 Medicare 與 Medi-Cal 通常會給付且為醫療所必需的 DME。如果本計畫的供應商未在您所在地區提供特定品牌或廠商的用品，您可以詢問他們是否可為您特別訂購。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

急診照護

急診照護是指符合以下條件的服務：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

- 由受過訓練得以提供急診服務的醫療服務提供者提供；

且

- 是治療急診狀況所需。

急診狀況是指伴隨劇痛或嚴重傷勢的醫療狀況。該病況相當嚴重以致於任何具備一般健康及醫學常識的人均可預期，若是未即時醫治，將會：

- 為您或腹中胎兒的健康帶來嚴重風險；**或**
- 嚴重損害身體機能；**或**
- 造成任何身體器官或身體部位的嚴重失能；**或**
- 造成孕婦臨產，臨產是指在下列任一情況下進行分娩：
 - » 沒有足夠時間在您分娩前將您安全轉送至其他醫院。
 - » 轉院可能會對您或腹中胎兒的健康或安全造成威脅。

如果您在網絡外醫院接受急診照護並在緊急情況穩定之後需要住院照護，您必須返回網絡醫院接受照護才能繼續獲得給付。僅有在計畫核准您在網絡外醫院住院的情況下，您才可在網絡外醫院接受住院照護。

- 美國²境內的承保。

如需美國²境外的承保資訊，請參閱本福利表後面的「全球急診/緊急承保」部分。

²美國泛指 50 州、哥倫比亞特區、波多黎各、維爾京群島、關島、北馬里安納群島與美屬薩摩亞。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

家庭計畫服務

在接受特定家庭計畫服務時，法律允許您選擇任何醫療服務提供者。這包括任何醫師、診所、醫院、藥房或家庭計畫診所。

本計畫將給付下述服務：

- 家庭計畫檢查與醫療服務
- 家庭計畫化驗與診斷檢測
- 家庭計畫避孕方式 (子宮內避孕器、植入式避孕裝置、避孕針、避孕藥、避孕貼片或避孕環)
- 家庭計畫處方用品 (保險套、避孕海綿、泡沫避孕劑、避孕薄膜、子宮隔膜、子宮頸帽)
- 不孕症的諮詢與診斷以及相關服務
- 性傳染疾病 (STI) 的諮詢、檢測及治療
- HIV 和 AIDS 及其他 HIV 相關病況的諮詢與檢測
- 永久性節育 (您必須年滿 21 歲以上才能選擇此項家庭計畫避孕方式。您必須在手術日期的至少 30 天前簽署一份聯邦絕育同意書，但不得超過 180 天。)
- 遺傳諮詢

本計畫亦會給付部分其他的家庭計畫服務。不過，在接受下述服務時，您必須請本計畫醫療服務提供者網絡內的醫療服務提供者看診：

- 不孕症相關醫療狀況治療 (本服務不包括人工授孕)。
- AIDS 及其他 HIV 相關病況治療
- 基因檢測

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務



健康與保健教育方案

本計畫提供許多著重於特定健康狀況的方案。其中包括：

- 健康教育課程；
- 營養教育課程；
- 戒煙；及
- 護理專線

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

聽力服務

本計畫將會給付由您醫療服務提供者所進行的聽力與平衡感檢測。這些檢測將會告訴您，您是否需要接受醫療服務。當您透過醫師、聽力學家或其他合格醫療服務提供者取得這些服務時，這些服務將比照門診照護的承保方式。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

本計畫亦會給付助聽器，範圍包括：

- 耳模、用品及耳塞
- 費用超過 \$25 的修復服務 (每次)
- 首組電池
- 六次就診，以供您在取得助聽器之後，接受同一供應商所提供的訓練、調整及配驗
- 助聽器租借試用期

屬於助聽器福利的服務費用 (包括消費稅在內) 每財政年度限 \$1,510 (財政年度從七月至隔年六月為止)。如果您懷孕了或者您居住在護理機構，則 \$1,510 的福利上限額將不適用於您。因不在您控制範圍內之情況而導致的助聽器遺失、遭竊或損毀，其置換費用將不計入此 \$1,510 的福利上限額中。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務



HIV 篩檢

針對下列人士，本計畫將每 12 個月給付一次 HIV 篩檢檢查：

- 要求進行 HIV 篩檢檢測者；**或**
- HIV 感染風險較高者。

針對懷孕婦女，本計畫將在其懷孕期間給付最多三次的 HIV 篩檢檢測。

居家照護機構照護

在您可以開始接受居家醫療保健服務之前，您的醫師必須告知本計畫您需要接受居家醫療保健服務，且這些服務必須由居家照護機構提供。

本計畫將給付下述服務 (可能還有其他服務未列於此)：

- 兼職性或間歇性的專業護理和居家健康助理服務 (您的專業護理和居家健康助理服務時間合計每天必須少於 8 小時，且每週必須少於 35 小時，才可納入居家醫療保健福利的承保範圍。)
- 物理治療、職能治療與言語治療
- 醫療及社會服務
- 醫療器材與用品

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

安寧照護

您可透過任何經 Medicare 認證的安寧照護方案取得照護。如果您的醫療服務提供者和安寧照護醫療主任判定您有末期預後，則您有權選擇安寧照護。這表示，您患有末期疾病且您的預期壽命只剩下六個月或不到六個月。您的安寧照護醫師可以是網絡醫療服務提供者或網絡外醫療服務提供者。

本計畫將會在您接受安寧照護服務期間給付下述服務：

- 治療症狀和疼痛的藥品
- 短期喘息照護
- 居家照護

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

安寧照護服務以及屬於 Medicare A 部分或 B 部分承保範圍的服務將由 Medicare 付費。

- 請參閱本章的 E 部分，以瞭解更多資訊。

針對屬於 Health Net Cal MediConnect 承保範圍但 Medicare A 部分或 B 部分不予承保的服務：

- Health Net Cal MediConnect 將會承保屬於計畫承保範圍但 Medicare A 部分或 B 部分不予承保的服務。不論這些服務是否與您的末期預後有關，本計畫均會承保這些服務。您無需為這些服務支付任何費用。

針對可能可獲得 Health Net Cal MediConnect Medicare D 部分福利承保的藥品：

- 不論在何種情況下，藥品均不會同時獲得安寧照護及本計畫的承保。如需更多資訊，請參閱第 5 章。

註：如果您需要非安寧照護的照護服務，您應致電給您的照護協調員以安排服務。非安寧照護的照護服務是指與您末期預後無關的照護。

本計畫為尚未選擇安寧照護福利的絕症病人承保安寧照護諮詢服務 (僅限一次)。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。



免疫接種

本計畫將給付下述服務：

- 肺炎疫苗
- 流感疫苗注射，於每年秋季或冬季接種一次
- B 型肝炎疫苗 (如果您是 B 型肝炎中高風險族群)
- 如果您有罹病風險且其他疫苗符合 Medicare B 部分承保規定，則其他疫苗也納入承保

本計畫將會給付其他符合 Medicare D 部分承保規定的疫苗。請參閱第 6 章以瞭解詳情。

肺炎疫苗或流感疫苗注射無需事先授權 (事先核准)。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得 B 型肝炎疫苗或其他疫苗的轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診、B 型肝炎疫苗或其他疫苗除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

住院照護

本計畫將給付下述服務 (可能還有其他服務未列於此)：

- 雙人病房 (若是醫療所必需則單人病房亦可)
- 膳食，包括特殊飲食
- 例行護理服務
- 特殊照護病房 (例如加護病房或冠心病照護病房) 的費用
- 藥品和藥物
- 化驗
- X 光和其他放射線服務
- 必要的外科手術用品和醫療用品
- 用具 (例如輪椅)
- 手術和恢復室服務
- 物理、職能及言語治療
- 物質濫用住院服務
- 在某些情況下，下述類型的移植：眼角膜、腎臟、腎臟/胰臟、心臟、肝臟、肺、心臟/肺、骨髓、幹細胞，以及小腸/多重器官。
 - 如果您需要移植，經 Medicare 核准的移植中心將會審查您的病例，以決定您是否適合接受移植。在某些情況下，移植醫療服務提供者可能在當地或在服務區外。如果當地的移植醫療服務提供者願意接受 Medicare 的費率，則您可以選擇在當地或在社區照護範圍外的地點獲取移植服務。如果 Health Net Cal MediConnect 提供移植服務的地點在社區照護範圍外，而您選擇在該地點接受移植，則我們將會為您及另外一位陪同人士安排適當的住宿和交通運輸服務或為您支付相關費用。

此項福利內容延續至下頁

住院照護

(續)

- 血液 (包括儲存和輸血)

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

■ 醫師服務

在您的緊急情況獲得控制之後，您必須取得本計畫的核准才可繼續在網絡外醫院接受住院照護。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

住院心理醫療保健

本計畫將會給付需要住院的心理醫療保健服務。

- 如果您需要在獨立的精神科醫院接受住院服務，我們將會給付前 190 天。在此期限之後，您所在郡縣的心理健康機構將會給付醫療所必需的精神科住院服務。本計畫將會與您所在郡縣的心理健康機構協調，以取得您住院超過 190 天後所需的照護授權。

- 此 190 天的限制並不適用於在一般醫院精神科病房所提供的心理健康住院服務。

- 如果您已年滿 65 歲以上，本計畫將會給付您在心理疾病機構 (IMD) 中所接受的服務。您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

住院照護：在醫院或是特護療養機構 (SNF) 接受的非承保住院期間的承保服務

如果您的住院不合情理且非必要，本計畫將不會提供給付。

然而，在某些情況下，本計畫將會給付您待在醫院或護理機構期間所接受的服務。如欲瞭解詳情，請與會員服務部聯絡。

本計畫將給付下述服務 (可能還有其他服務未列於此)：

- 醫師服務
- 診斷檢測 (例如化驗)
- X 光、鐳放射治療以及同位素治療，包括技師準備的材料和提供的服務
- 外科敷料
- 夾板、固定用石膏，以及其他用於骨折和脫臼的裝置
- 義體和矯正裝置 (牙科用除外)，包括此類裝置的置換或修復。這些裝置是用於：
 - » 取代所有或部分的體內器官 (包括周邊組織)；或
 - » 取代所有或部分失能或失常之體內器官的機能。
- 腿部、手臂、背部、頸部的支架；疝帶、義腿、人工手臂及義眼。承保範圍包括因斷裂、磨損、遺失或病人病況改變所需的調整、修復和置換
- 物理治療、言語治療與職能治療

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

腎臟病服務與用品

本計畫將給付下述服務：

- 教導腎臟照護並協助會員針對其照護作出適當決定的腎臟病教育服務。您必須患有第 IV 階段的慢性腎臟病，且您的醫師必須為您提供轉介。本計畫將承保最多六堂的腎臟病教育服務課程。
- 門診洗腎治療 (包括暫時離開服務區域時所接受的洗腎治療，如第 3 章的說明)。
- 住院洗腎治療 (如果您是以住院病人身分住院接受特殊照護)
- 自行洗腎訓練 (包括針對您和任何協助您進行居家洗腎治療之人士而提供的訓練)
- 居家洗腎器材和用品
- 部分居家支援服務 (例如，在必要的時候，由受過訓練的洗腎工作人員至您家查看您的居家洗腎情況、協助處理緊急情況，並檢查您的洗腎器材和供水)。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診或您在計畫服務區域外時需要洗腎的情況除外。

您的 Medicare B 部分藥品福利給付部分洗腎用藥品。如需相關資訊，請參閱本表的「Medicare B 部分處方藥」部分。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務



肺癌篩檢

如果您符合以下條件，本計畫將每 12 個月給付一次肺癌篩檢：

- 年齡介於 55-77 歲之間；*且*
- 接受醫師或其他合格醫療服務提供者的諮詢與共同決策看診；*且*
- 曾每天至少抽 1 包煙並持續達 30 年之久且沒有肺癌的病徵或症狀，或是目前有在抽煙或已在最近 15 年內戒煙。

在首次篩檢之後，計畫每年將在有醫師或其他合格醫療服務提供者開立書面醫囑的情況下，給付其他篩檢。



醫療營養治療

此福利適用於罹患糖尿病或罹患腎臟病但無需洗腎的人士。此福利亦適用於已接受腎臟移植的人士，需有醫師的轉介。

在您接受 Medicare (包括本計畫、任何其他 Medicare Advantage 計畫或是 Medicare) 所提供之醫療營養治療服務的第一年期間，本計畫將會給付三小時的一對一諮詢服務。

在其之後，本計畫每年會給付兩小時的一對一諮詢服務。如果您的病況、治療或診斷結果有所改變，在醫師的轉介下，您接受治療的時數可能可以增加。如果您的治療需要持續至下一個日曆年度，醫師必須每年均為這些服務開立一次處方並更新其轉介內容。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

Medicare 糖尿病預防方案 (MDPP)

我們會支付 MDPP 服務的費用。

- MDPP 是藉由有組織的介入改變健康行為，提供長期飲食改變的實際訓練、增加身體活動量和制定策略解決問題以達成持續減肥和健康生活模式的挑戰

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

- 血友病患者自行注射的凝血因子
- 免疫抑制藥品 (如果在您接受器官移植時已投保 Medicare A 部分)
- 骨質疏鬆注射藥品。如果您無法離家，且醫師證明您的骨折與停經後的骨質疏鬆有關，同時您無法自行注射藥品，則這類藥品將可獲得給付
- 抗原
- 某些口服抗癌藥品和抗嘔心藥品
- 部分居家洗腎藥品，包括肝素、肝素解毒劑 (醫療所必需時)、局部麻醉劑與紅血球生成刺激劑 (例如 Epogen®、Procrit®、Epoetin Alfa、Aranesp® 或 Darbepoetin Alfa)
- 免疫球蛋白靜脈注射劑，供原發性免疫缺乏疾病患者居家治療使用
- ➔ **第 5 章將會為您說明門診處方藥的福利。** 此章節將會說明您必須遵守的處方承保規定。
- ➔ **第 6 章將會為您說明透過本計畫您需為門診處方藥支付的費用。**
可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

多元化老人服務方案 (MSSP)

MSSP 是一項個案管理方案，為符合 Medi-Cal 資格的人士提供居家與社區服務 (HCBS)。

如欲符合資格，您必須年滿 65 歲以上、居住於服務據點的服務區域內、能夠在 MSSP 費用限制內接受服務、適合接受照護管理服務、目前符合投保 Medi-Cal 的資格，且已獲得或有能夠入住護理機構的證明。

MSSP 的服務包括：

- 成人日間照護/支援中心
- 住房協助
- 家事與個人照護協助
- 保護監督

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

- 照護管理
- 喘息照護
- 交通運輸服務
- 膳食服務
- 社會服務
- 溝通服務

此項福利每年的承保上限為 \$4,285。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

非緊急醫療交通運輸服務

此項福利可讓您使用最符合經濟效益且最容易取得的交通運輸服務。其中可能包括：救護車、簡易醫療車或由附輪椅升降機的休旅車所提供的醫療交通運輸服務。

當發生下述情況時，上述類型的交通運輸服務即可獲得授權：

- 必須是為了取得承保醫療服務所需且需有醫師、牙醫或足科醫生所開立的處方，且您的醫療病況和 (或) 身體狀況使您無法搭乘巴士、客車、計程車，或其他大眾或私人交通工具；且
- 您必須使用此類交通運輸服務才能取得您所需的醫療保健。

視服務項目而定，可能需要事先授權。

如欲申請上述交通運輸服務，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點聯絡 Health Net Cal MediConnect 會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。交通運輸服務申請必須在七個工作日前事先提出，非緊急醫療交通運輸服務及非醫療交通運輸服務皆適用此規定。

如果您需要在較短時間內安排服務，我們將會依據個案的約診性質、醫療服務約診安排的時間，以及交通運輸服務提供者的排班情況來審查您的申請。

LogistiCare 將會協助您取得醫療服務提供者的處方 (醫師證明書)

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

非醫療交通運輸服務

如果您確認其他資源無法使用，則此項福利可讓您使用由客車、計程車或其他大眾或私人交通工具所提供的交通運輸服務前往接受醫療服務。

您享有不限次數的往返接送。視服務項目而定，可能需要事先授權。

此項福利不會縮減您的非緊急醫療交通運輸福利。

請參閱第 3 章的 G 部分，以瞭解有關交通運輸服務的額外資訊。

如欲申請上述交通運輸服務，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點聯絡 Health Net Cal MediConnect 會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

交通運輸服務申請必須在七個工作日前事先提出，非緊急醫療交通運輸服務及非醫療交通運輸服務皆適用此規定。

如果您需要在較短時間內安排服務，我們將會依據個案的約診性質、醫療服務約診安排的時間，以及交通運輸服務提供者的排班情況來審查您的申請。

LogistiCare 將會協助您取得醫療服務提供者的處方 (醫師證明書)。

護理機構照護

護理機構 (NF) 是為無法在家接受照護卻又不需要住院的人士提供照護的場所。

本計畫的給付服務包括但不限於：

- 雙人病房 (若是醫療所必需則單人病房亦可)
- 膳食，包括特殊飲食
- 護理服務
- 物理治療、職能治療與言語治療
- 根據您照護計畫提供給您的藥品。(這些藥品包括原本就存在於您體內的物質，例如凝血因子。)

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

- 血液 (包括儲存和輸血)
- 通常由護理機構提供的醫療與外科手術用品
- 通常由護理機構提供的化驗
- 通常由護理機構提供的 X 光與其他放射線服務
- 通常由護理機構提供的用具 (例如輪椅)
- 醫師/執業人員服務
- 耐用醫療器材
- 牙科服務 (包括假牙)
- 針灸
- 視力福利
- 助聽器
- 聽力檢查
- 脊椎推拿治療照護
- 足科服務

通常您將會透過網絡機構取得照護。但是，您可能也可以透過網絡外的機構取得照護。如果下述場所同意接受本計畫的給付金額，您將可透過下述場所取得照護：

- 您在前往醫院之前所住的療養院或持續照護退休社區 (只要其有提供護理機構照護)。
- 在您離開醫院之時您配偶所住的護理機構。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務



肥胖症篩檢與減重治療

如果您的身體質量指數為 30 或更高，本計畫將會給付協助您減重的諮詢服務。您必須在主要照護環境下接受諮詢服務。這樣醫師才能配合您完整的預防計畫處理您的減重治療。請與您的主要醫療服務提供者討論，以瞭解詳情。

門診診斷檢測及治療服務與用品

本計畫將給付下述服務 (可能還有其他服務未列於此)：

- X 光
- 放射線 (鏷和同位素) 治療，包括技師準備的材料和用品
- 外科用品，例如敷料
- 夾板、固定用石膏，以及其他用於骨折和脫臼的裝置
- 化驗
- 血液 (包括儲存和輸血)
- 其他門診診斷檢測 (包括如 CT、MRI、MRA、SPECT 等的複雜檢測)

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

門診醫院服務

本計畫將會給付您為了診斷或治療疾病或傷害而在醫院門診部門所接受的醫療必要性服務。

本計畫將給付下述服務 (可能還有其他服務未列於此)：

- 急診部門或門診診所之服務，例如，觀察服務或門診手術
- 由醫院請款的化驗與診斷測試
- 心理健康照護，包括由部分住院方案所提供的照護，只要醫師證明不接受該照護就必須住院治療
- 由醫院請款的 X 光和其他放射線服務
- 醫療用品，例如夾板和固定用石膏
- 列於福利表中的預防性篩檢與服務
- 部分您無法自行施用的藥品

您應與醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

門診心理醫療保健

本計畫將給付由下列人士提供的心理健康服務：

- 持有州政府執照的精神科醫師或醫師
- 臨床心理醫師
- 臨床社工
- 臨床專科護士
- 執業護理師
- 醫師助理
- 其他任何在適用州法律許可範圍內的合格 Medicare 心理醫療保健專業人士

本計畫將給付下述服務 (可能還有其他服務未列於此)：

- 臨床服務
- 日間治療
- 心理社會復健服務
- 部分住院/密集門診方案
- 個人及團體心理健康評估與治療
- 根據臨床顯示係評估心理健康狀況所需的心理測驗
- 以監測藥品治療為目的的門診服務
- 門診化驗、藥品、用品與補充品
- 精神科諮詢

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

門診復健服務

本計畫將會給付物理治療、職能治療及言語治療。

您可透過醫院門診部、由治療師執業的獨立診所、綜合門診復健機構 (CORF) 和其他機構取得門診復健服務。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

門診物質濫用服務

本計畫將給付下述服務 (可能還有其他服務未列於此)：

- 酒精誤用篩檢及諮詢
- 藥物濫用治療
- 由合格臨床醫師進行的團體或個人諮詢
- 由住院戒癮方案提供的亞急性解毒服務
- 在密集門診治療中心進行的酒精和 (或) 藥品濫用服務
- 長效納曲酮 (vivitrol) 藥物治療

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

門診外科手術

本計畫將會給付在醫院門診機構及門診外科手術中心進行的門診外科手術與服務。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

部分住院服務

部分住院是一項結構化的積極精神科治療方案。該方案是醫院門診服務或在社區心理健康中心提供。該方案比您在醫師或治療師的診所接受的照護更為密集。該方案可協助您免於

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

住院。

註：由於本計畫網絡沒有社區心理健康中心，因此本計畫僅會承保在醫院門診所提供的部分住院服務。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

醫師/醫療服務提供者服務 (包括醫師門診)

本計畫將給付下述服務：

- 在諸如下列地點所提供之醫療所必需的醫療保健或外科手術服務：
 - » 醫師診間
 - » 經認證的門診外科手術中心
 - » 醫院門診部
- 專科醫師的諮詢、診斷和治療
- 由您主要醫療服務提供者所提供的基礎聽力與平衡感檢查，前提是您的醫師是為了確認您是否需要治療而安排此檢查
- 在進行某項醫療程序前由其他網絡醫療服務提供者提供的第二意見
- 非例行牙齒保健。承保服務僅限下述服務：
 - » 下顎或下顎相關部位的外科手術
 - » 下顎或顏面骨骨折固位
 - » 在接受腫瘤癌症的放射線治療前所進行的拔牙
 - » 在由醫師提供時即屬承保範圍的服務

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介，以請專科醫師為您看診。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

足科服務

本計畫將給付下述服務：

- 足部傷害與足部疾病（例如槌狀趾或足跟骨刺）的診斷、醫療或外科手術治療
- 針對罹患會影響腿部之病況（例如糖尿病）的會員所提供的例行足部照護

額外例行足部照護限每年 12 次就診，其中包括切除或移除雞眼和老繭，以及整理或修剪指甲

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介



前列腺癌篩檢檢查

針對年滿 50 歲以上的男性，本計畫將每 12 個月給付一次下述服務：

- 直腸指診
- 前列腺特異性抗原 (PSA) 檢測

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

義肢裝置和相關用品

義肢裝置可取代所有或部分身體部位或身體機能。本計畫將給付下述義肢裝置 (可能還有其他裝置未列於此)：

- 與結腸造口術照護相關的結腸造口袋與用品
- 起搏器
- 支架
- 義肢鞋
- 人工手臂與人工腿
- 義乳 (包括用於乳房切除術後的外科手術胸罩)
- 失禁用乳膏和尿布

本計畫亦將給付與義肢裝置相關的部分用品。本計畫亦將給付義肢裝置的修復或置換。

本計畫針對白內障移除或白內障手術後的用品提供部分承保。請參閱本節後面的「視力照護」部分以瞭解詳情。

您應與您的醫療服務提供者討論並取得失禁用乳膏和尿布的轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

肺部復健服務

本計畫將會為罹患中度至極重度慢性阻塞性肺病 (COPD) 的會員給付肺部復健方案。您必須持有由為您治療 COPD 之醫師或醫療服務提供者所提供的肺部復健轉介。

本計畫將會為需要依賴呼吸器的病人給付呼吸照護服務。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務



性傳染疾病 (STI) 篩檢與諮詢

本計畫將會給付衣原體、淋病、梅毒及 B 型肝炎的篩檢。針對孕婦和部分罹患 STI 風險較高的人士，這些篩檢將可獲得承保。這些檢測必須由主治醫師為您安排。這些檢測每 12 個月一次或在孕期的特定時間均屬承保範圍。

針對有性生活且罹患 STI 風險較高的成人，本計畫亦將給付每年最多兩次的高密集式面對面行為輔導。每次輔導的時間可能為 20 分鐘至 30 分鐘。僅有在輔導是由主治醫師所提供的情况下，本計畫才會比照預防服務給付這些輔導。這些輔導必須在主要照護環境下進行，例如醫師診所。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

特護療養機構 (SNF) 照護

本計畫將給付下述服務 (可能還有其他服務未列於此)：

- 雙人病房 (若是醫療所必需則單人病房亦可)
- 膳食，包括特殊飲食
- 護理服務
- 物理治療、職能治療與言語治療
- 您根據照護計畫所取得的藥品 (包括原本就存在於您體內的物質，例如凝血因子)
- 血液 (包括儲存和輸血)
- 由護理機構提供的醫療與外科手術用品
- 由護理機構提供的化驗
- 由護理機構提供的 X 光及其他放射線服務
- 由護理機構提供的用具 (例如輪椅)
- 醫師/醫療服務提供者服務

通常您將會透過網絡機構取得照護。但是，您可能也可以透過網絡外的機構取得照護。如果下述場所同意接受本計畫的給付金額，您將可透過下述場所取得照護：

- 您在前往醫院之前所住的療養院或持續照護退休社區 (只要其有提供護理機構照護)
- 在您離開醫院之時您配偶所住的護理機構

您應與您的醫療服務提供者討論並取得其轉介。

可能需要事先授權 (事先核准) 才可獲得承保，但急診除外。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

緊急醫療

緊急醫療是指為了治療下述情況所提供的照護：

- 需要立即接受醫療保健的非緊急情況；**或**
- 突發的醫療疾病；**或**
- 傷害；**或**
- 需要立即接受照護的病況。

如果您需要接受緊急醫療，您應先試著透過網絡醫療服務提供者取得。不過，若是您無法透過網絡醫療服務提供者取得，您將可使用網絡外醫療服務提供者。

在美國境外接受的緊急需求照護可能可按全球急診/緊急承保福利規定納入急診範圍。如需更多資訊，請參閱本福利表後面的「全球急診/緊急承保」。

視力照護

本計畫將給付下述服務：

- 每年一次例行眼科檢查；及
- 眼鏡 (標準和非標準鏡架和基本單焦、雙焦、三焦或柱狀透鏡眼鏡鏡片) 每兩年最多 \$250*，**；或
- 特選隱形眼鏡、配驗及評估每兩年最多 \$250*，**，***。
- 弱視檢查 (每年最多四次) ****
- 弱視輔具****

*從服務/購買日期開始算起，跨年度福利在後續年度可能不再提供。

**任何超過 \$250 補貼的差額，您將需負擔 100%。

***為維持視力所需的隱形眼鏡、配驗及評估可獲得全額給付，每兩年一次。

****承保範圍限符合診斷及處方開立條件的懷孕婦女或特護療養機構的住院者。承保服務包括：

檢查：專業評估、弱視輔具的配驗及後續管理 (如適用)，包括六個月的追蹤照護。

弱視輔具包括：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

- 手持式弱視輔具及其他非眼鏡型輔具
- 單眼眼鏡型弱視輔具
- 望遠鏡及其他複合鏡片組，包括遠距離望遠鏡、近距離望遠鏡及複合鏡片組

眼科醫療服務：

您應與您的醫療服務提供者討論並取得 Medicare 承保的視力檢查轉介

眼科醫療服務是由您的 PCP 提供或安排。本計畫將會給付用於診斷和治療眼部疾病和傷害的門診醫師服務。例如，這包括適用於患有糖尿病視網膜病變之糖尿病患者的年度眼科檢查以及老年性黃斑部病變治療。

針對青光眼高風險群，本計畫將每年給付一次青光眼篩檢。青光眼的高風險群包括：

- 有青光眼家族病史的人士
- 糖尿病患者
- 年滿 50 歲以上的非裔美籍人士
- 年滿 65 歲以上的西班牙裔美籍人士

每次當醫師透過白內障手術置入人工水晶體後，本計畫將會給付一付眼鏡或隱形眼鏡。(如果您分別接受兩次白內障手術，您必須在每次手術後取得一付眼鏡。即使您在第一次手術後未取得眼鏡，您亦不得在第二次手術後取得兩付眼鏡。) 如果您在接受未植入水晶體的白內障移除手術後需要矯正鏡片、鏡框及相關置換，我們亦將給付這些項目。

如何使用您的視力福利

本計畫每年承保一次例行眼科檢查，並每 24 個月承保一次眼鏡用品。您將透過簽約視力服務提供者而非您的醫療團體取得您的年度例行視力檢查 (以判定您是否需要矯正眼鏡用品) 以及任何適用的眼鏡用品。

請向簽約視力服務提供者安排您的年度例行視力檢查。如欲尋找簽約視力服務提供者，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 Health Net Cal MediConnect 會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。或者您也可在 www.healthnet.com/calmediconnect 網站上查詢。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

您可透過為您提供檢查的醫療服務提供者或透過您服務區域簽約眼鏡用品提供者清單中的服務提供者購買眼鏡用品。由非簽約醫療服務提供者所提供的眼鏡用品將無法獲得承保。如欲尋找簽約視力服務提供者，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 Health Net Cal MediConnect 會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。或者您也可在 www.healthnet.com/calmediconnect 網站上查詢。

您將需負擔非承保服務的費用，例如任何超過您眼鏡補貼的費用或選擇性美容鏡片 (如防刮痕鍍膜、漸進鏡片、變色鏡片等) 的費用。您為這些非承保服務所支付的費用將直接付給您的簽約眼鏡用品服務提供者。

以上是您接受例行視力檢查和取得新眼鏡或隱形眼鏡時所需進行的所有事項。

如欲取得例行視力與眼鏡用品排除項目清單，請參閱本章後面的 F 部分。



「歡迎投保 Medicare」預防門診

本計畫承保此一次性的「歡迎投保 Medicare」預防門診。此次門診包括：

- 檢視您的健康狀況；
- 提供您所需的預防服務教育與諮詢 (包括篩檢和預防針注射)；及
- 提供您所需的其他照護轉介。

重要事項：本計畫僅在您投保 Medicare B 部分的前 12 個月為您承保「歡迎投保 Medicare」預防門診。當您預約看診時，請告知您醫師的診所您想要預約「歡迎投保 Medicare」預防門診。

全球急診/緊急承保

全球急診/緊急承保。指在美國¹境外接受的緊急、突發和穩定後照護。

- 僅限屬於急診、緊急需求照護或穩定後照護範圍內且在美國¹境內提供的服務。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

本計畫給付的服務

- 在使用任何其他方式前往急診室均有可能會危及您健康的情況下，救護服務將可獲得承保。
- 外地稅款和費用 (包括但不限於匯率換算或交易手續費) 不屬於承保範圍。

全球急診/緊急承保的年度上限為 \$50,000。

¹美國泛指 50 州、哥倫比亞特區、波多黎各、維爾京群島、關島、北馬里安納群島與美屬薩摩亞。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

E. Health Net Cal MediConnect 以外的承保福利

以下服務不屬於 Health Net Cal MediConnect 的承保範圍，但透過 Medicare 或 Medi-Cal 提供。

加州社區過渡 (CCT)

加州社區過渡 (CCT) 方案利用當地仲介組織來協助已住院或入住機構居住至少連續 90 天且想返回社區持續居住的合格 Medi-Cal 受益人。CCT 方案在受益人回到社區前期間以及回到社區後的 365 天期間資助過渡協調服務，以協助受益人搬回社區。

您可透過任何在您所在郡縣提供服務的 CCT 仲介組織取得過渡協調服務。您可在醫療保健服務部的網站上找到 CCT 仲介組織及其服務郡縣的清單：www.medi-cal.ca.gov。

針對 CCT 過渡協調服務：

Medi-Cal 將給付過渡協調服務。您無需為這些服務支付任何費用。

針對與您 CCT 轉移無關的服務：

醫療服務提供者將會針對其為您提供的服務向 Health Net Cal MediConnect 請款。Health Net Cal MediConnect 將會在您搬回社區後給付提供的服務。您無需為這些服務支付任何費用。

在您接受 CCT 過渡協調服務期間，Health Net Cal MediConnect 將會給付列於本章 D 部分福利表中的服務。

Health Net Cal MediConnect 藥品承保福利無變更：

藥品不屬於 CCT 方案的承保範圍。您將持續透過 Health Net Cal MediConnect 取得您的普通藥品福利。如需更多資訊，請參閱第 5 章。

註：如果您需要非 CCT 過渡照護，您應致電給您的照護協調員以安排服務。非 CCT 過渡照護是指與您從設施/機構遷出無關的照護。若欲與照護協調員聯絡，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

Medi-Cal 牙科方案

特定牙科服務透過 Medi-Cal 牙科方案提供。服務包括：

- 首次檢查、例行洗牙和深層洗牙 (刮治和牙根整平)
- X 光片/攝影圖像、潔牙和塗氟治療
- 汞合金和複合修復 (補牙)
- 實驗室加工牙冠和預製不銹鋼、樹脂和樹脂窗口牙冠
- 前齒和後齒根管治療
- 部分托牙和全口假牙，包括臨時假牙
- 全口假牙調整、修補和重襯

按服務收費交付系統 (稱為 Denti-Cal) 方案有提供牙科福利。如需更多資訊，或需要協助尋找接受 Denti-Cal 的牙醫，請致電 Denti-Cal 受益人客戶服務專線 1-800-322-6384 (聽語障專線使用者請致電 1-800-735-2922)。此為免付費電話。Medi-Cal 牙科方案代表可於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 為您提供協助。您也可以瀏覽 Denti-Cal 網站 <http://www.denti-cal.ca.gov> 以取得更多資訊。

如果您住在沙加緬度或洛杉磯郡境內，也可透過牙科管理照護計畫使用牙科福利。如果您需要更多有關牙科計畫的資訊、需要協助尋找牙科計畫或想更換牙科計畫，請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 聯絡醫療保健方案處，電話是 1-844-580-7272 (聽語障專線使用者請致電 1-800-430-7077)。此為免付費電話。

安寧照護

您可透過任何經 Medicare 認證的安寧照護方案取得照護。如果您的醫療服務提供者和安寧照護醫療主任判定您有末期預後，則您有權選擇安寧照護。這表示，您患有末期疾病且您的預期壽命只剩下六個月或不到六個月。您的安寧照護醫師可以是網絡醫療服務提供者或網絡外醫療服務提供者。

請參閱本章 D 部分的福利表，以瞭解您在接受安寧照護服務時 Health Net Cal MediConnect 給付項目的更多資訊。

針對安寧照護服務以及與您末期預後有關的 Medicare A 部分或 B 部分承保服務：

- 安寧照護醫療服務提供者將會針對其為您提供的服務向 Medicare 請款。Medicare 將會給付與您的末期預後有關的安寧照護服務。您無需為這些服務支付任何費用。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

針對與您末期預後無關的 Medicare A 部分或 B 部分承保服務 (急診照護或緊急需求照護除外)：

- 醫療服務提供者將會針對其為您提供的服務向 Medicare 請款。Medicare 將會給付 Medicare A 部分或 B 部分的承保服務。您將無需為這些服務支付任何費用。

針對可能可獲得 Health Net Cal MediConnect Medicare D 部分福利承保的藥品：

- 不論在何種情況下，藥品均不會同時獲得安寧照護及本計畫的承保。如需更多資訊，請參閱第 5 章。

註：如果您需要非安寧照護的照護服務，您應致電給您的照護協調員以安排服務。非安寧照護的照護服務是指與您末期預後無關的照護。若欲與照護協調員聯絡，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

F. Health Net Cal MediConnect 計畫、Medicare 或 Medi-Cal 不承保的福利

本部分將為您說明哪些類型的福利屬於本計畫的排除項目。*排除項目*是指本計畫不給付的福利項目。Medicare 與 Medi-Cal 亦不會給付這些福利。

下列清單將為您說明本計畫在任何情況下均不承保以及本計畫僅在某些情況下排除承保的部分服務與用品。

本計畫將不給付本部分 (或本《會員手冊》其他地方) 所列的排除醫療福利，除非是具體明列的病況。如果您認為本計畫應給付某項不屬於承保範圍的服務，您可以提出上訴。如需有關提出上訴的資訊，請參閱第 9 章。

除了福利表所述的所有排除項目或限制項目之外，以下用品和服務也不屬於本計畫的承保範圍：

- 根據 Medicare 與 Medi-Cal 的標準被認為是「不合理且非醫療所必需」的服務，除非這些服務被本計畫列為承保服務。
- 實驗性的醫療與外科手術治療、用品及藥品，除非其是屬於 Medicare、Medicare 所核准之臨床研究或本計畫的承保範圍。請參閱第 54 頁第 3 章以瞭解更多有關臨床研究的資訊。實驗性治療與用品是指未獲得醫學界普遍接納的治療與用品。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 病態性肥胖症的外科手術治療，但醫療所必需且可獲得 Medicare 給付者不在此限。
- 醫院的單人病房，但醫療所必需者不在此限。
- 私人看護。
- 您在醫院或護理機構病房的個人用品，如電話或電視。
- 您居家的全職護理照護。
- 由您直系親屬或家人所收取的費用。
- 選擇性或自願性的加強程序或服務 (包括減重、頭髮生長、性能力、運動能力、美容、抗老化和心智能力)，但醫療所必需者不在此限。
- 整容外科手術或其他整容程序，除非是因意外傷害或為改善身體畸形部位所需。不過，本計畫將會給付乳房切除術後以及為了治療另一側乳房以達到對稱外觀所需的乳房重建。
- 脊椎推拿治療照護，不包括符合承保準則的脊椎徒手推拿。
- 矯正鞋，除非鞋子是腿部支架的一部分且包含在支架的費用裡，或者鞋子是供糖尿病足部疾病患者使用。
- 足部支撐裝置，但供糖尿病足部疾病患者使用的矯正鞋或治療鞋不在此限。
- 絕育復原程序、變性手術和非處方節育用品。
- 自然療法服務 (使用自然或替代療法)。
- 在退伍軍人事務部 (VA) 所屬機構提供給退伍軍人的服務。但是，若退伍軍人在 VA 醫院接受急診服務且 VA 的分攤費用超過本計畫規定的分攤費用，我們會為退伍軍人提供差額補償。您仍需負擔您的分攤費用額。
- 法院命令的檢測和治療，但醫療所必需和計畫合約允許的看診不在此限。
- 在住宿治療中心的治療。縣政府的精神健康專科福利可能有包含此福利。
- 輔助服務，例如：職業復健以及其他復健服務 (縣政府的精神健康專科福利可能有包含此福利) 和營養服務。
- 心理測驗；及神經心理檢測，除非是由持照心理醫師進行以協助治療計畫，包括藥物管理或診斷說明，但不包括所有教育性、學術性和成就檢測、與醫療狀況有關或決定外科手術準備程度之心理檢測，以及電腦自動化報告。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 您所造成對醫院或機構的損害。
- 生物反饋或催眠療法治療。
- 穿顱磁刺激 (TMS)。
- 在精神疾病診斷與統計手冊第 5 版 (DSM 5) 中診斷代碼為 V 的項目。
- Health Net 判定為是實驗性或研究性的服務。
- 在您主要居住州外接受的服務，但急診服務以及經 Health Net 授權者不在此限。
- 電痙攣治療 (ECT)，但經 Health Net 授權者不在此限。
- 例行牙科照護，例如：洗牙、充填或假牙。不過，特定牙科服務（包括假牙）將由州政府的 Denti-Cal 方案提供。詳情請參閱醫療福利表中的「牙科服務」。

非 Medicare 承保的例行視力和眼鏡用品排除項目：

- 放射狀角膜切開術、雷射原位層狀角膜成塑術 (LASIK) 及視力治療。*請與本計畫聯絡以瞭解有關 LASIK 程序的折扣資訊。*
- 斜視矯正或視力訓練及任何相關的附加檢測。
- 眼角膜屈光治療 (CRT)。
- 角膜塑型術 (一種使用隱形眼鏡來改變眼角膜形狀以降低近視度數的程序)。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 在前 90 天適配期過後的隱形眼鏡重新配驗。
- 無度數鏡片、無度數隱形眼鏡 (屈光矯正度數小於 +0.50 的鏡片)。
- 替代雙光眼鏡的兩付眼鏡。
- 非處方眼鏡和太陽眼鏡。
- 鏡片其他附加項目
- 根據本計畫規定所提供但卻遺失或損壞之鏡片及鏡框的置換，但在正常間隔時間所提供的置換服務不在此限。
- 眼部的醫療或外科手術治療 (如欲瞭解承保的外科手術治療，請參閱本章前面的「福利表」)。
- 實驗性質的視力矯正治療。
- 為了改變眼睛顏色以達到美容目的而提供的無度數隱形眼鏡。
- 超過計畫福利准許金額的服務和 (或) 用具費用。
- 裝飾性有色隱形眼鏡。
- 隱形眼鏡的修改、拋光或清潔。
- 與隱形眼鏡所引起之病變相關的額外門診。
- 隱形眼鏡保險保單或服務協議。
- 由簽約醫療服務提供者以外的醫療服務提供者所提供的視力保健服務或用品。
- 門診處方藥或非處方藥並不屬於您的承保視力照護福利。如需更多有關您醫療或處方藥福利下的門診處方藥資訊，請參閱本章前面的福利表或第 5 章和第 6 章。
- 視力輔具 (眼鏡或隱形眼鏡除外) 或在本章前面福利表中所述的弱視輔具。
- 雇主聘僱條件所要求的矯正眼鏡，以及安全眼鏡，除非本計畫特別註明屬承保範圍。
- 由提供視力照護的任何其他團體福利計畫所提供的視力保健服務或用具。
- 在您承保終止後才提供的視力保健服務，但在您承保終止前便已訂購，且在該訂購日期起的 31 天內所送達的用具或提供的服務不在此限。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 因勞工賠償法或類似法規，或是依任何政府機關或政府方案 (無論是聯邦政府、州政府或是政府分支機構) 的規定而提供的視力保健服務。
- 非本《會員手冊》所述的視力保健服務和 (或) 用具。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

第 5 章：透過本計畫領取您的門診處方藥

目錄

簡介	106
本計畫的門診藥品承保規定	106
A. 領取您的處方藥	107
在網絡內藥房領取您的處方藥	107
領取處方藥時請出示您的會員卡	107
如果您想更換到不同的網絡藥房該怎麼辦？	107
如果您使用的藥房退出網絡該怎麼辦？	107
如果您需要使用專科藥房該怎麼辦？	108
您可以使用郵購服務取得您的藥品嗎？	108
您可否領取長期藥量？	109
您是否可以使用本計畫網絡外的藥房？	110
計畫將會償還您為處方藥所支付的費用嗎？	110
B. 本計畫的藥品清單	110
哪些藥品在藥品清單中？	110
您如何查詢特定藥品是否在藥品清單中？	111
哪些藥品不在藥品清單中？	111
什麼是費用分攤層級？	112
C. 部分藥品的承保限制	112
為什麼部分藥品有限制規定？	112
有哪些類型的規定？	113

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



是否有任何上述規定適用於您的藥品？	113
D. 為什麼您的藥品可能無法獲得承保	114
您可以領取暫時藥量	114
E. 有關您藥品承保範圍的變更	116
F. 特殊個案的藥品承保範圍	117
如果您在本計畫承保範圍內之醫院或特護療養機構住院	117
如果您住在長期照護機構	117
如果您住在長期照護機構且您成為本計畫的新會員	118
如果您參加經 Medicare 認證的安寧照護方案	118
G. 藥品安全和藥品管理方案	119
協助會員安全用藥的方案	119
協助會員管理藥品的方案	119

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



簡介

本章將為您說明領取門診處方藥的規定。這些藥品是您醫療服務提供者為您所開立，而您透過藥房或郵購取得的藥品。這包括屬於 Medicare D 部分和 Medi-Cal 承保範圍的藥品。第 6 章將會告訴您，您需為這些藥品支付多少費用。

Health Net Cal MediConnect 亦承保下述藥品，不過我們將不會在本章多作說明：

- 屬於 Medicare A 部分承保範圍的藥品。這包括您在醫院或護理機構期間提供給您的部分藥品。
- 屬於 Medicare B 部分承保範圍的藥品。這包括部分化療藥品、在醫師或其他醫療服務提供者的門診期間提供給您的部分注射藥品，以及在洗腎診所提供給您的藥品。如欲瞭解有關 Medicare B 部分承保藥品的詳情，請參閱第 4 章的「福利表」。

本計畫的門診藥品承保規定

1. 只要您遵守本部分所述的規定，本計畫通常會承保您的藥品。您必須請醫師或其他醫療服務提供者為您開立處方。此為您開立處方的人士通常是您的主治醫師 (PCP)。如果您的主治醫師為您轉介照護，為您開立處方的人士亦可能是其他的醫療服務提供者。
2. 您通常必須使用網絡藥房領取處方藥。
3. 您的處方藥必須列於本計畫的承保藥品清單中。我們簡稱它為「藥品清單」。
 - 若該藥品不在「藥品清單」中，我們可能可透過例外處理為您承保該藥品。請參閱第 116 頁以瞭解有關要求例外處理的資訊。
4. 您的藥品必須是用於醫療認可的適應症。這表示該藥品的使用已獲得食品與藥品管理局的核准或有特定參考書籍的佐證。就 Medi-Cal 的承保藥品而言，這是指透過對疾病或傷害的診斷或治療來達到保護生命、預防重大疾病或嚴重殘疾，或減輕劇痛等目的而需使用的合理藥品。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

A. 領取您的處方藥

在網絡內藥房領取您的處方藥

在大多數情況下，我們僅會給付您在本計畫任何網絡藥房所領取的處方藥。**網絡藥房**是指同意為本計畫會員發配處方藥的藥店。您可前往任何一家本計畫的網絡藥房。

- ➔ 如欲尋找網絡內藥房，您可查詢**醫療服務提供者與藥房名錄**、瀏覽本計畫的網站或與會員服務部聯絡

領取處方藥時請出示您的會員卡

如欲領取處方藥，請在網絡藥房**出示您的會員卡**。網絡藥房將會針對您承保處方藥的分攤費用向本計畫請款。當您領取處方藥時，您將需支付藥房共付額。

如果您在領取處方藥時未攜帶您的會員卡，請要求藥房致電本計畫取得所需資訊。

如果藥房無法取得所需資訊，您在領取處方藥時便可能必須支付其全額費用。之後您可要求我們償還您計畫應分攤的部分。如果您無法支付藥品費用，請立即與會員服務部聯絡。本計畫將會盡其所能協助您。

- ➔ 如欲瞭解如何要求本計畫償還您所支付的費用，請參閱第 7 章。
- ➔ 如果您需要領取處方藥之相關協助，可與會員服務部聯絡

如果您想更換到不同的網絡藥房該怎麼辦？

如果您更換了藥房並需要續配處方藥，您可要求醫療服務提供者為您開立一份新處方，或請您的藥房將處方簽轉至新藥房。

- ➔ 如果您需要協助更換您的網絡藥房，您可與會員服務部聯絡

如果您使用的藥房退出網絡該怎麼辦？

如果您使用的藥房退出計畫網絡，您將必須尋找新的網絡藥房。

- ➔ 如欲尋找新的網絡藥房，您可查詢**醫療服務提供者與藥房名錄**、瀏覽本計畫的網站或與會員服務部聯絡

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

如果您需要使用專科藥房該怎麼辦？

有時處方藥必須在專科藥房領取。專科藥房包括：

- 供應居家輸液療法藥品的藥房。
 - 為長期照護機構 (例如療養院) 的住院者供應藥品的藥房。通常，長期照護機構有其各自的藥房。如果您住在長期照護機構，我們必須確保您能在機構的藥房取得所需的藥品。如果您長期照護機構的藥房不在本計畫網絡內，或如果您在長期照護機構取得您的藥品福利有任何困難，請與會員服務部聯絡。
 - 為印地安健康服務/部落/城市印第安健康方案提供服務的藥房。除了在緊急情況之外，只有美國原住民或阿拉斯加原住民才可使用這類藥房。
 - 供應需要特殊處理及有特殊使用說明之藥品的藥房。
- ➔ 如欲尋找專科藥房，您可查詢醫療服務提供者與藥房名錄、瀏覽本計畫的網站或與會員服務部聯絡。

您可以使用郵購服務取得您的藥品嗎？

針對特定種類的藥品，您可以使用本計畫的網絡郵購服務。一般而言，透過郵購提供的藥品是您因慢性或長期醫療狀況而需定期服用的藥品。可透過本計畫郵購服務取得的藥品在我們的藥品清單中標示為郵購藥品。

本計畫的郵購服務允許您訂購最多達 90 天的藥量。90 天藥量與一個月藥量的共付額相同。

我該如何透過郵購領取處方藥？

如欲取得訂購單及透過郵購領取處方藥的資訊，請瀏覽本計畫的網站 (www.healthnet.com/calmediconnect)，或致電會員服務部尋求協助 (電話號碼位於本頁頁尾)。

通常，您可在 10 天內取得郵購的處方藥。如果郵購寄達時間延遲，請致電會員服務部尋求協助 (電話號碼位於本頁頁尾)。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

郵購服務處理處方的方式為何？

郵購服務針對透過您所收到的新處方、直接透過您醫療服務提供者的診所所收到的新處方以及您的郵購處方藥續配有不同的處理程序：

1. 藥房透過您所收到的新處方

針對透過您所收到的新處方，藥房將會自動進行配送。

2. 藥房直接透過您的醫療服務提供者所收到的新處方

藥房在收到醫療服務提供者的處方之後將會與您聯絡，以瞭解您是否希望立即領藥亦或稍後再行領取。這將讓您有機會可以確認藥房寄送的是正確的藥品 (包括強度、藥量及劑型)，且若有需要，這讓您可以在收到帳單及藥品寄出之前中止或延遲訂購程序。每當藥房與您聯絡時，請務必作出回應，以讓藥房知道該如何處理新處方，同時避免任何延誤寄送的情況發生。

3. 續配郵購處方

如欲續配藥物，請在您認為現有藥物即將用完的 21 天前與您的藥房聯絡，以確保您訂購的下一批藥物可以及時送達。

藥房可能會在寄送藥物之前與您聯絡以確認您訂購的內容，請務必告知藥房最方便與您聯絡的方式。您可在每次訂購時提供您的聯絡資訊。

您可否領取長期藥量？

您可以領取本計畫藥品清單上*維持型藥品*的長期藥量。*維持型藥品*是您因慢性或長期醫療狀況而需定期服用的藥品。當您領取長期藥量時，您的共付額可能較低。

部分網絡藥房允許您領取維持型藥品的長期藥量。90 天藥量與一個月藥量的共付額相同。*醫療服務提供者與藥房名錄*會向您說明哪些藥房可為您提供維持型藥品的長期藥量。您也可以致電會員服務部索取更多資訊。

針對某些類型的藥品，您可使用計畫網絡的郵購服務取得維持型藥品的長期藥量。請參閱上述部分以瞭解郵購服務相關資訊。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

您是否可以使用本計畫網絡外的藥房？

一般而言，*只有在您無法使用網絡藥房時*，本計畫才會給付您在網絡外藥房領取的藥品。本計畫有位於服務區域外的網絡藥房，身為本計畫的會員，您可從這些網絡藥房領取您的處方藥。

本計畫將會在下述情況下給付您在網絡外藥房領取的處方藥：

- 如果您取得不足 30 天的藥量；且
- 您附近沒有營業中的網絡藥房；或
- 如果您無法在您附近的網絡藥房取得您所需的藥品；或
- 如果您因緊急情況或緊急醫療保健而需要某種藥品；或
- 如果您因聯邦災害或其他公共衛生緊急情況而必須撤離您的住家。

➔ 在上述情況下，請先與會員服務部確認您附近是否有網絡藥房。

計畫將會償還您為處方藥所支付的費用嗎？

如果您必須使用網絡外藥房，當您領取處方藥時您通常必須支付全額費用而不是共付額。您可要求我們償還您本計畫應分攤的費用。

➔ 如欲瞭解詳情，請參閱第 7 章。

B. 本計畫的藥品清單

本計畫有一份*承保藥品清單*。我們簡稱它為「藥品清單」。

本藥品清單上的藥品是由醫師和藥劑師團隊協助本計畫挑選。藥品清單亦會告訴您，您在領取藥品時是否有任何必須遵守的規定。

只要您遵守本章所述的規定，本計畫通常會承保該藥品清單上的藥品。

哪些藥品在藥品清單中？

藥品清單包含 Medicare D 部分所承保的藥品，以及您 Medi-Cal 福利下所承保的部分處方藥與非處方藥及產品。

藥品清單包括品牌藥品和*普通牌*藥品。普通牌藥品含有與品牌藥品相同的活性成分。其功效通常與品牌藥品相當且通常費用較低。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

只要您遵守本章所述的規定，本計畫通常會承保計畫藥品清單上的藥品。

本計畫亦承保某些非處方藥與產品。有些非處方藥比處方藥的費用要低且功效相當。如欲瞭解詳情，請致電會員服務部。

您如何查詢特定藥品是否在藥品清單中？

如欲查詢您服用的藥品是否在藥品清單中，您可以：

- 查閱我們郵寄給您的最新藥品清單。
- 瀏覽本計畫的網站 www.healthnet.com/calmediconnect。網站上的藥品清單隨時保持最新狀態。
- 致電會員服務部查詢特定藥品是否在本計畫的藥品清單中，或索取一份藥品清單。

哪些藥品不在藥品清單中？

本計畫未承保所有處方藥。某些藥品不在藥品清單上是由於法律不允許本計畫承保此類藥品。在另外一些情況下，則是我們自己決定不將某藥品納入「藥品清單」中。

Health Net Cal MediConnect 將不會給付本部分所列的藥品。這些藥品稱為*排除藥品*。如果您領取了屬於排除藥品的處方藥，您將必須自行支付該藥品的費用。如果您認為本計畫應就您的個案給付某項排除藥品，您可以提出上訴。(如欲瞭解提出上訴的方式，請參閱第 9 章。)

下列為三項有關排除藥品的一般規定：

- 本計畫的門診藥品承保範圍 (包含 D 部分和 Medicaid 藥品) 不給付已屬於 Medicare A 部分或 B 部分承保範圍的藥品。Health Net Cal MediConnect 免費承保屬於 Medicare A 部分或 B 部分承保範圍的藥品，但這些藥品不屬於門診藥品醫療福利的一部分。
- 本計畫不能承保在美國與其領土以外地區購買的藥品。
- 該藥品的使用必須獲得食品與藥品管理局的核准，或有特定參考書籍的佐証能夠證實其可治療您的病況。您的醫師可能會開立特定藥品治療您的病況，即使該藥品尚未獲得核准用於治療該病況。此稱為*標示外使用*。針對因標示外使用而開立的藥品，本計畫通常不予承保。

此外，根據法律規定，下列類型的藥品不屬於 Medicare 或 Medi-Cal 的承保範圍。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 用於促進生育的藥品
- 為了美容或促進毛髮生長而使用的藥品
- 用於治療性功能障礙或勃起障礙的藥品，例如 Viagra®、Cialis®、Levitra® 和 Caverject®
- 某些門診藥品 (當生產這些藥品的製藥公司表示您僅能接受其所進行的測試或提供的服務時)

什麼是費用分攤層級？

- 本計畫藥品清單中的各項藥品分屬於 3 個費用分攤層級中的某一層級。層級是指通常屬於同類型的藥品群組 (例如品牌藥品、普通牌藥品或非處方藥)。一般而言，藥品的費用分攤層級愈高，您就必須支付愈高的費用。層級 1 藥品的共付額為最低。這些藥品是屬於普通牌藥品。共付額介於 \$0.00 至 \$3.35 之間。金額多寡將視您 Medi-Cal 的承保層級而定。
- 層級 2 藥品的共付額較高。這些藥品是屬於品牌藥品。共付額介於 \$0.00 至 \$8.35 之間。金額多寡將視您 Medi-Cal 的承保層級而定。
- 層級 3 藥品的共付額為 \$0.00。這些藥品為 Medi-Cal 承保的處方藥和非處方藥。

如欲查詢您的藥品屬於哪個費用分攤層級，請查閱本計畫的藥品清單。

➔ 第 6 章將為您說明您為每個分攤費用層級的藥品所需支付的費用金額。

C. 部分藥品的承保限制

為什麼部分藥品有限制規定？

某些處方藥有特殊規定，限制本計畫的承保方式和承保時機。一般而言，我們的規定鼓勵您取得有助於您醫療狀況且安全有效的藥品。當安全且費用較低的藥品與費用較高的藥品功效相當時，本計畫希望您的醫療服務提供者使用費用較低的藥品。

如果您的藥品有特殊規定，這通常表示您或您的醫療服務提供者必須採取其他步驟，本計畫才會承保該藥品。例如，您的醫療服務提供者可能必須先告知我們您的診斷結果或向我們提供驗血結果。如果您或您的醫療服務提供者認為我們的規定不應適用於您的情況，您可以要求我們進行例外處理。本計畫可同意也可不同意讓您在沒有採取其他步驟的情況下使用該藥品。

➔ 如欲瞭解有關要求例外處理的詳情，請參閱第 9 章

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

有哪些類型的規定？

1. 當有同等普通牌藥品可供使用時，限制使用品牌藥品

一般而言，普通牌藥品的功效相當於品牌藥品且通常費用較低。大多數時候，如果有與品牌藥品同等之普通牌藥品可供使用，本計畫的網絡藥房將會提供您普通牌藥品。當品牌藥品有同等普通牌藥品可供使用時，本計畫通常不會給付品牌藥品。不過，如果您的醫療服務提供者向我們說明普通牌藥品對您無效的醫療理由，我們將會承保品牌藥品。您的品牌藥品共付額可能會高於普通牌藥品。

2. 事先取得計畫核准

針對部分藥品，您或您的醫師必須先取得 Health Net Cal MediConnect 的核准，您才可以領取您的處方藥。如果您未取得核准，Health Net Cal MediConnect 可能無法承保該藥品。

3. 先嘗試不同的藥品

一般而言，在本計畫承保費用較高的藥品之前，我們希望您先嘗試費用較低的藥品 (通常功效相當)。例如，如果 A 藥品及 B 藥品皆可治療同一種醫療狀況，且 A 藥品的費用比 B 藥品的費用低，本計畫可能會要求您先嘗試 A 藥品。如果 A 藥品對您無效，本計畫將會承保 B 藥品。這稱為**階段療法**。

4. 數量限制

針對某些藥品，本計畫會限制您可以領取的藥量。這稱為**藥量限制**。例如，我們可能會限制您每次領取處方藥時可以領取的藥量。

是否有任何上述規定適用於您的藥品？

如欲瞭解是否有任何上述規定適用於您目前正在服用或想要服用的藥品，請查閱藥品清單。如欲取得最新資訊，請致電會員服務部或查看我們的網站 www.healthnet.com/calmediconnect。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

D. 為什麼您的藥品可能無法獲得承保

我們努力促使您的藥品承保適用於您，但有時某項藥品可能無法按照您希望的方式獲得承保。例如：

- **您想服用的藥品不屬於本計畫的承保範圍。**該藥品可能不在藥品清單中。該藥品的普通牌藥品版本可能屬於承保範圍，但您想服用的品牌藥品卻不屬於承保範圍。某項藥品可能為新藥品，因此我們尚未檢視其安全性與有效性。
- **該藥品屬於承保範圍，但其承保範圍有特殊規定或限制。**如上一部分所說明，屬於本計畫承保範圍之部分藥品有使用上的限制規定。在某些情況下，您或開立處方者可能會想要求我們對某規定進行例外處理。

如果您的藥品未按照您希望的方式獲得承保，您可以採取一些措施。

您可以領取暫時藥量

在某些情況下，如果您的藥品不在藥品清單上或是有一些限制，我們可為您提供該藥品的暫時藥量。這將讓您有時間可與您的醫療服務提供者討論更換其他藥品的事宜或要求我們承保該藥品。

如欲領取某藥品的暫時藥量，您必須符合下述兩項規定：

1. 您持續服用的藥品必須：

- 不再列於本計畫的藥品清單中；**或**
- 未曾列於本計畫的藥品清單中；**或**
- 現在受到一些限制。

2. 您必須符合下列情況之一：

- **您在去年是本計畫的會員且您目前沒有居住在長期照護機構。**

我們將會在該日曆年的前 90 天期間為您承保一次您藥品的暫時藥量。此暫時藥量以 30 天份為限。如果您的處方天數較短，我們會允許您領取多次，直到我們為您提供的藥量達到 30 天份的上限為止。您必須在網絡藥房領取處方藥。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- **您是本計畫的新會員且您目前沒有居住在長期照護機構。**

我們將會在您取得本計畫會籍的前 90 天期間為您承保一次您藥品的暫時藥量。此暫時藥量以 30 天份為限。如果您的處方天數較短，我們會允許您領取多次，直到我們為您提供的藥量達到 30 天份的上限為止。您必須在網絡藥房領取處方藥。

- **您在去年是本計畫的會員且您目前居住在長期照護機構。**

我們將會在該日曆年的前 90 天期間為您承保一次您藥品的暫時藥量。總藥量的配給調增將以 98 天份為限。如果您的處方天數較短，我們將會允許您領取多次，直到我們為您提供的藥量達到 98 天份的上限為止。(請注意，長期照護藥房為避免浪費，可能每次提供您較少的藥量。)

- **您是本計畫的新會員且您目前居住在長期照護機構。**

我們將會在您取得本計畫會籍的前 90 天期間為您承保一次您藥品的暫時藥量。總藥量的配給調增將以 98 天份為限。如果您的處方天數較短，我們將會允許您領取多次，直到我們為您提供的藥量達到 98 天份的上限為止。(請注意，長期照護藥房為避免浪費，可能每次提供您較少的藥量。)

- **您已成為本計畫會員超過 90 天以上，且您目前居住在長期照護機構並有立即供藥需求。**

我們將會為您承保一次 31 天份的藥量，或者如果您的處方天數較短則藥量更少。此不包括在上述長期照護過渡藥量中。

- **您目前是本計畫的會員且您即將從長期照護 (LTC) 機構或醫院返家並立即需要過渡藥量：**

我們會承保一次 30 天份的藥量，或如果您的處方天數較短則藥量更少 (在此情況下，我們會允許多次領取處方藥，直到合計領取 30 天份的藥量為止)。

- **您目前是本計畫的會員，且您即將從自家或醫院遷入長期照護 (LTC) 機構並立即需要過渡藥量：**

我們將會為您承保一次 31 天份的藥量，或者如果您的處方天數較短則藥量更少 (在此情況下，我們會允許多次領取處方藥，直到合計領取 31 天份的藥量為止)。

➔ 如欲領取某藥品的暫時藥量，請致電會員服務部。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

在您領取藥品暫時藥量的期間，您應與您的醫療服務提供者討論，以決定當您暫時藥量用完之後該怎麼辦。以下為您的選擇：

- **您可以轉用其他藥品。**

本計畫的承保藥品中可能有其他適用於您的藥品。您可以致電會員服務部，索取一份可以治療相同醫療狀況的承保藥品清單。此清單可幫助您的醫療服務提供者找到可能適用於您的承保藥品。

或者

- **您可要求例外處理。**

您和您的醫療服務提供者可要求我們進行例外處理。例如，即使某項藥品不在藥品清單中，您也可要求我們承保該藥品。或者您可要求我們在承保某項藥品時不要設限。如果您的醫療服務提供者表示，您有正當醫學上理由可以要求例外處理，其可協助您提出要求。

➔ 如欲瞭解有關要求例外處理的詳情，請參閱第 9 章

➔ 如果您需要協助要求例外處理，您可與會員服務部聯絡

E. 有關您藥品承保範圍的變更

藥品承保範圍的大多數變更均發生在 1 月 1 日。不過，我們可能會在一年當中針對藥品清單進行變更。我們可能會：

- 因有新藥品 (包括普通牌藥品) 可以使用或是因政府核准了現有藥品的新使用方式而新增藥品。
- 因藥品遭到回收或因有較便宜的藥品效力相當而移除藥品。
- 將藥品移至更高或更低費用分攤層級。
- 新增或移除某藥品的承保限制。
- 以普通牌藥品取代品牌藥品。

如果下述任何變更影響到您正在服用的藥品，該變更將至隔年的 1 月 1 日才會對您造成影響：

- 我們將您的藥品移到較高的費用分攤層級。
- 我們對您的藥品設定了新的使用限制。
- 我們將您的藥品從藥品清單中移除，但非因該藥品遭到回收或是因為有新的普通牌藥品可取代。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

在隔年的 1 月 1 日前，您的費用通常不會增加，您的藥品通常也不會有新增的使用限制。變更將於隔年的 1 月 1 日才會開始對您造成影響。

在下述情況下，承保範圍變更將會在 1 月 1 日前便對您造成影響：

- 如果您正在服用的某項品牌藥品被新的普通牌藥品所取代，我們必須在變更發生的至少 60 天前通知您。
 - 我們可能會提供您可在網絡藥房進行的 60 天份品牌藥品續配。
 - 您應在這 60 天期間與您的醫療服務提供者合作，以將藥品更換為普通牌藥品或其他本計畫承保的藥品。
 - 您與您的醫療服務提供者可要求我們繼續為您承保品牌藥品。如欲瞭解提出要求的方式，請參閱第 9 章
 - 如果某項藥品因被認為不安全或因其他理由而遭到回收，我們將會把該藥品自藥品清單中移除。我們會立即讓您知道此項變更。
 - 您的醫療服務提供者亦會知道此項變更。其可與您一同尋找適用於您病況的其他藥品。
- ➔ 如果您正在服用的某項藥品承保範圍有所變更，**我們將會寄通知給您。**
一般而言，我們會在變更發生的至少 60 天前通知您。

F. 特殊個案的藥品承保範圍

如果您在本計畫承保範圍內之醫院或特護療養機構住院

如果您在本計畫承保範圍內之醫院或特護療養機構住院，本計畫通常會承保您在住院期間的處方藥費用。您將無需支付共付額。在您離開醫院或特護療養機構之後，只要您的藥品符合本計畫的所有承保規定，本計畫便會承保該藥品。

- ➔ 如欲瞭解有關藥品承保範圍及您所需支付之費用的詳請，請參閱第 6 章。

如果您住在長期照護機構

長期照護機構 (例如療養院) 通常有自己的藥房或有為其所有住院者供應藥品的藥房。如果您住在長期照護機構，您可透過該機構的藥房領取處方藥，不過該藥房必須屬於本計畫的網絡成員。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

請查閱您的**醫療服務提供者與藥房名錄**，以瞭解您長期照護機構的藥房是否屬於本計畫網絡的成員。如果不是，或者如果您需要更多資訊，請與會員服務部聯絡。

如果您住在長期照護機構且您成為本計畫的新會員

如果您需要的藥品不在本計畫的藥品清單中或該藥品受到某些限制，本計畫將會承保您取得計畫會籍的前 90 天期間您藥品的暫時藥量，直到我們提供您的藥量達到 98 天份為止。首次藥量以 31 天份為限，或如果您的處方天數較短則藥量更少。如您需要續配，我們將會在您加入計畫的前 90 天期間承保續配費用。

如果您成為本計畫會員已超過 90 天且您需要的藥品不在本計畫的藥品清單上，我們將會承保一次 31 天份的藥量。如果我們對您的藥品承保範圍設有限制，我們亦會承保一次 31 天份的藥量。如果您的處方天數少於 31 天，我們將會給付較少的藥量。

在您領取藥品暫時藥量期間，您應與您的醫療服務提供者討論，以決定當您暫時藥量用完之後該怎麼辦。本計畫的承保藥品中可能有適用於您的其他藥品。或者，您和您的醫療服務提供者可要求本計畫進行例外處理，並以您希望的方式承保該藥品。

➔ 如欲瞭解有關要求例外處理的詳情，請參閱第 9 章。

如果您參加經 Medicare 認證的安寧照護方案

不論在何種情況下，藥品均不會同時獲得安寧照護及本計畫的承保。如果您參加了 Medicare 的安寧照護，並且需要因與您末期預後及相關病症無關而無法獲得您安寧照護承保的止痛藥、抗噁心藥品、軟便藥或抗焦慮藥品，本計畫必須在收到由開立處方者或安寧照護服務提供者所提供的通知，瞭解該藥品與您的末期預後無關之後才會承保該藥品。為了避免您在取得任何與您末期預後無關但應屬於本計畫承保範圍的藥品時發生延誤的情形，在您向藥房領取處方藥之前，您可請您的安寧照護服務提供者或開立處方者向我們確認我們已收到通知，瞭解該藥品與您的末期預後無關。

如果您退出了安寧照護，本計畫應承保您的所有藥品。為了避免您在 Medicare 的安寧照護福利終止之後在藥房領藥時發生延誤的情形，您應攜帶文件前去藥房，以證明您已退出安寧照護。請參閱本章的前面部分以瞭解取得 D 部分承保藥品的相關規定。

➔ 如欲瞭解有關安寧照護福利的詳情，請參閱第 4 章。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

G. 藥品安全和藥品管理方案

協助會員安全用藥的方案

每次您領取處方藥時，我們均會檢視可能的問題，例如：

- 藥品品項錯誤
- 由於您正在服用其他效用相同的藥品而可能不需服用的藥品
- 就您的年齡或性別而言可能不安全的藥品
- 若您同時服用可能會對您有害的藥品
- 由會對您產生過敏的物質製成的藥品

如果我們發現您使用的處方藥可能有問題，我們將會與您的醫療服務提供者一起修正該問題。

協助會員管理藥品的方案

如果您因不同醫療狀況而服用多種藥物，您可能資格免費透過藥物治療管理 (MTM) 方案取得服務。此方案將可協助您及醫療服務提供者確保您的藥物能有效改善您的健康。藥劑師或其他健康專業人員將會針對您的所有藥物進行全面評估，並與您討論下列事項：

- 如何藉由您所服用的藥品獲得更多益處
- 您所持有的任何疑慮，如藥物費用及藥品反應
- 服用藥物的最佳方式
- 您對處方藥及非處方藥所持有的任何疑問或問題

您將會獲得一份討論內容的書面摘要。此摘要包含一份藥物行動計畫，計畫中列有各項建議，告訴您該如何做才能讓您的藥物發揮最大效用。您還會獲得一份個人藥物清單，其中列有您正在服用的所有藥物以及您服用這些藥物的原因。

我們建議您在接受年度保健看診之前預約進行用藥評估，以便您可以與您的醫師討論有關行動計畫和藥物清單的事宜。請在您前往就診時或在您於任何時候與醫師、藥劑師及其他醫療保健服務提供者洽談時，攜帶您的行動計畫和藥物清單。此外，如果您要前往醫院或急診室，也請攜帶您的藥物清單。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

藥物治療管理方案係屬於自願性質，符合資格的會員可免費參加。如果我們有適合您需求的方案，我們將會為您報名參加並寄相關資訊給您。如果您不想參加該方案，請告知我們，我們將會讓您從該方案退出。

➔ 如果您對這些方案有任何疑問，請與會員服務部聯絡

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

第 6 章：您需為 Medicare 與 Medi-Cal 處方藥支付的費用

目錄

簡介	123
A. 福利說明 (EOB)	124
B. 記錄您的藥品費用	125
1. 使用您的會員卡	125
2. 確保我們已有所需的資訊	125
3. 請將其他人代您付款的資訊寄給我們	125
4. 檢查本計畫寄給您的報告	125
C. Medicare D 部分藥品的給付階段	126
D. 第 1 階段：初始承保階段	127
領取藥品的長期藥量	127
您需支付多少費用？	128
初始承保階段何時終止？	129
E. 第 2 階段：重大傷病承保階段	130
F. 當您的醫師開立少於一個月份藥量的處方，您的藥品費用	130
G. 適用於 HIV/AIDS 患者的處方藥費用分攤補助	131
什麼是 AIDS 藥品補助方案 (ADAP)？	131
尚未加入 ADAP？	131
已加入 ADAP？	131

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

H. 疫苗接種	131
在您接受疫苗接種之前	131
您需為 Medicare D 部分疫苗接種支付多少費用？	132

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



簡介

本章將為您說明您需為門診處方藥支付的費用。本章所提及的「藥品」是指：

- Medicare D 部分處方藥；**及**
- 屬於 Medi-Cal 承保範圍的藥品和用品；**及**
- 屬於本計畫附加福利承保範圍的藥品和用品。

由於您符合 Medi-Cal 的資格，因此您可取得 Medicare 的「額外協助」以幫您支付您的 Medicare D 部分處方藥費用。

如欲瞭解有關處方藥的詳情，您可查閱下述文件：

- **本計畫的承保藥品清單**。我們稱它為「藥品清單」。此藥品清單將會告訴您：
 - » 本計畫將給付哪些藥品
 - » 各項藥品分屬 3 個費用分攤層級的哪一層級
 - » 藥品是否有任何限制

如果您需要一份藥品清單，請致電會員服務部。您也可在我們的網站 www.healthnet.com/calmediconnect 找到此藥品清單。網站上的藥品清單隨時保持最新狀態。

- **本會員手冊的第 5 章**。第 5 章將會告訴您如何透過本計畫領取您的門診處方藥。其中包括您必須遵守的規定。第 5 章也會告訴您哪些類型的處方藥不屬於本計畫的承保範圍。
- **本計畫的醫療服務提供者與藥房名錄**。在大多數情況下，您必須使用網絡藥房領取承保藥品。網絡藥房是指同意與本計畫合作的藥房。**醫療服務提供者與藥房名錄**中有網絡藥房的清單。您可參閱第 5 章，以瞭解有關網絡藥房的詳情。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

A. 福利說明 (EOB)

本計畫會針對您的處方藥作記錄。我們會記錄兩種類型的費用：

- 您的**自費額**。這是您本人或代您付款的其他人為您處方藥所支付的費用。
- 您的**藥品總費用**。這是您本人或代您付款的其他人為您處方藥所支付的費用，外加本計畫所給付的費用。

當您透過本計畫領取處方藥時，我們將會寄一份**福利說明報告**給您。我們簡稱它為 *EOB*。EOB 中包括：

- **當月資訊**。該報告會說明您領取了哪些處方藥。它會顯示藥品的總費用、本計畫給付的費用，以及您本人和代您付款的其他人所支付的費用。
 - **「本年度迄今」的資訊**。這是您自 1 月 1 起的藥品總費用以及總付款資訊。
- ➔ 本計畫承保不屬於 Medicare 承保範圍的藥品。您為這些藥品支付的費用將不會計入您的總自費額中。如欲瞭解本計畫承保哪些藥品，請參閱藥品清單。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

B. 記錄您的藥品費用

為了記錄您的藥品費用以及您所支付的款項，本計畫使用您和您藥房所提供給我們的紀錄。以下是您可以協助我們的事項：

1. 使用您的會員卡。

每次領取處方藥時，請出示您的會員卡。這將有助於我們瞭解您領取了哪些處方藥以及您支付了哪些費用。

2. 確保我們已有所需的資訊。

請將您已付費的藥品收據副本提供給我們。您可要求本計畫償還您我們應分攤的藥品費用。

以下為您應將收據副本提供給我們的一些情況：

- 您以特惠價格或您使用不屬於本計畫福利的折扣卡在網絡藥房購買承保藥品
- 您為透過製藥公司的病人協助方案所取得的藥品支付了共付額
- 您在網絡外藥房購買承保藥品
- 您為承保藥品支付了全額費用

➔ 如欲瞭解如何要求本計畫償還您我們應分攤的藥品費用，請參閱第 7 章。

3. 請將其他人代您付款的資訊寄給我們。

由其他特定人士和組織所支付的款項也可計入您的自費額中。例如，由 AIDS 藥品補助方案、印第安健康服務和大多數慈善機構所支付的款項也可計入您的自費額中。這將有助於您取得重大傷病承保的資格。當您達到重大傷病承保階段時，Health Net Cal MediConnect 將在本年度的剩餘時間全額給付您 D 部分藥品費用。

4. 檢查本計畫寄給您的報告。

當您透過郵件收到福利說明時，請確認其中的資訊均完整且正確無誤。如果您認為報告中的資訊有誤或有疏漏，或者您有任何疑問，請致電會員服務部。請務必保存這些報告，它們是您藥品費用的重要紀錄。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

C. Medicare D 部分藥品的給付階段

根據 Health Net Cal MediConnect 的規定，您的 Medicare D 部分處方藥承保共有兩個給付階段。您所需支付的費用將視您在領取或續配處方藥時所處的階段而定。以下為上述的兩個給付階段：

第 1 階段：初始承保階段	第 2 階段：重大傷病承保階段
<p>在此階段，本計畫將會給付您藥品的部分費用，而您將需支付您的分攤費用。您的分攤費用稱為共付額。</p> <p>您在一年當中首次領取處方藥時便進入本階段。</p>	<p>在此階段，本計畫將會給付您至 2018 年 12 月 31 日為止的所有藥品費用。</p> <p>當您所支付的自費額達到特定金額時，您便進入本階段。</p>

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

D. 第 1 階段：初始承保階段

在初始承保階段，本計畫將會針對您的承保處方藥支付我們應分攤的費用，而您則需支付您應分攤的費用。您的分攤費用稱為**共付額**。共付額將視您藥品所屬的費用分攤層級以及您領取藥品的地點而定。

費用分攤層級是具有相同共付額的藥品群組。本計畫藥品清單中的各項藥品分屬於 3 個費用分攤層級中的某一層級。一般而言，層級越高，共付額越多。如欲查詢您藥品的費用分攤層級，您可查閱藥品清單。

- 層級 1 藥品的共付額較低。這些藥品是屬於普通牌藥品。共付額介於 \$0.00 至 \$3.35 之間。共付額的多寡將視您 Medi-Cal 的承保層級而定。
- 層級 2 藥品的共付額較高。這些藥品是屬於品牌藥品。共付額介於 \$0.00 至 \$8.35 之間。共付額的多寡將視您 Medi-Cal 的承保層級而定。
- 層級 3 藥品的共付額為 \$0.00。這些藥品為 Medi-Cal 承保的處方藥和非處方藥 (OTC)。
- 您的藥房選擇

您支付的藥品費用多寡取決於您在哪裡取得藥品：

- 網絡藥房；**或**
 - 網絡外藥房。
- ➔ 在極少數情況下，本計畫將會承保您在網絡外藥房領取的處方藥。請參閱第 5 章以瞭解本計畫在何種情況下將會承保您在網絡外藥房領取的處方藥。
- ➔ 如欲瞭解有關這些藥房選擇的詳情，請參閱本手冊的第 5 章以及本計畫的醫療服務提供者與藥房名錄。

領取藥品的長期藥量

領取處方藥時，有些藥品您可以取得長期藥量 (也稱為「延長供給」)。長期藥量最多可達 90 天藥量。其費用與一個月藥量相同。

- ➔ 如欲詳細瞭解領取藥品長期藥量的地點和方式，請參閱第 5 章或**醫療服務提供者與藥房名錄**。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

您需支付多少費用？

在初始承保階段，每次領取處方藥時您可能皆需支付共付額。如果您的承保藥品費用低於共付額，您所需支付的費用將以較低者為準。

➔ 您可與會員服務部聯絡以瞭解您需為任何承保藥品支付多少共付額。

當您透過下列管道取得一個月或長期藥量的承保處方藥時，您應分攤的費用如下：

	A 網絡藥房 一個月或最多 90 天藥量	本計畫的郵購 服務 一個月或最多 90 天藥量	網絡長期 照護藥房 最多 31 天 藥量	網絡外藥房 最多 30 天藥量。 僅在特定情況提 供承保。詳情請 參閱第 5 章。
費用分攤層級 1 (D 部分普通牌藥品)	\$0.00 至 \$3.35 這取決於您的 Medi-Cal 承保 等級。 \$0.00 至	\$0.00 至 \$3.35 這取決於您的 Medi-Cal 承保 等級	\$0.00 至 \$3.35 這取決於您的 Medi-Cal 承保 等級。	\$0.00 至 \$3.35 這取決於您的 Medi-Cal 承保 等級。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

費用分攤層級 2 (D 部分品牌藥品)	\$0.00 至 \$8.35 這取決於您的 Medi-Cal 承保 等級	\$0.00 至 \$8.35 這取決於您的 Medi-Cal 承保 等級	\$0.00 至 \$8.35 這取決於您的 Medi-Cal 承保 等級	\$0.00 至 \$8.35 這取決於您的 Medi-Cal 承保 等級
	A 網絡藥房 一個月或最 多 90 天藥量	本計畫的郵購 服務 一個月或最 多 90 天藥量	網絡長期 照護藥房 最多 31 天 藥量	網絡外藥房 最多 30 天藥量。 僅在特定情況提 供承保。詳情請 參閱第 5 章。
費用分攤層級 3 (Medi-Cal 承保的 處方藥和非處方藥)	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

➔ 如欲取得資訊瞭解哪些藥房可提供您長期藥量，請參閱本計畫的**醫療服務提供者與藥房名錄**。

初始承保階段何時終止？

當您的總自費額達到 \$5,000 後，初始承保階段即告終止。此時，您將開始進入重大傷病承保階段。自您進入重大傷病承保階段起至該年度結束為止，本計畫將會承保您所有的藥品費用。

您的福利說明報告將會協助您記錄您在該年度期間為您藥品所支付的費用。如果您達到此 \$5,000 的上限，我們將會通知您。很多人不會在單一年度內達到此上限。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

E. 第 2 階段：重大傷病承保階段

當您達到處方藥自費額上限 \$5,000 後，您即進入重大傷病承保階段。在該年度結束前，您將會持續留在重大傷病承保階段。在本階段，本計畫將會給付您 Medicare 藥品的所有費用。

F. 當您的醫師開立少於一個月份藥量的處方，您的藥品費用

在某些情況，您需支付足以領取一個月份藥量承保藥品的共付額。然而，您的醫師卻可能開立少於一個月份的藥量。有時候，您可能會希望請醫師開立少於一個月份的藥量 (例如：您第一次嘗試某藥品，而該藥品有已知的嚴重副作用)。如果您的醫師同意，您將無需再為某些藥品支付一個月份的藥量費用。

當您領取少於一個月份的藥量時，您的共付額將以您領取的藥量天數為基準。我們會計算您每天需為您的藥品支付多少金額 (「每日費用分攤費率」)，然後將該金額乘上您領取的藥量天數。

- 範例如下：假設您藥品一個月份藥量 (30 天份藥量) 的共付額為 \$1.20。這表示您每天需為您的藥品支付 \$0.04。如果您領取 7 天份藥量的藥品，您需支付的總額將為 \$0.28 (每天 \$0.04 乘上 7 天)。

每日費用分攤可讓您在為一整月份的藥量付費之前，先確認該藥物適合您。您也可要求您的醫療服務提供者開立少於一整月的藥品藥量 (如果這樣做可協助您更妥善地規劃何時需進行續配並減少前往藥房的次數)。您支付的金額將取決於您取得的藥量天數。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

G. 適用於 HIV/AIDS 患者的處方藥費用分攤補助

什麼是 AIDS 藥品補助方案 (ADAP) ?

AIDS 藥品補助方案 (ADAP) 可協助確保合格的 HIV/AIDS 患者能夠取得可拯救其性命的 HIV 藥物。對加入 ADAP 的人士而言，凡屬於 ADAP 適用範圍的 Medicare D 部分門診處方藥均有資格透過加州公共衛生部 AIDS 辦公室獲得處方藥費用分攤補助。

尚未加入 ADAP ?

如欲取得資格條件、承保藥品或方案加入方式的資訊，請致電 1-844-421-7050 或查詢 ADAP 藥房福利管理者 Ramsell Public HealthRx 的網站 <http://www.cdph.ca.gov/programs/aids/Pages/OAMedPtDindiv.aspx>。

已加入 ADAP ?

ADAP 可針對 ADAP 處方一覽表中的藥品持續為 ADAP 客戶提供 Medicare D 部分處方藥的費用分攤補助。為了確保您持續獲得此項補助，如果您的 Medicare D 部分計畫名稱或保單號碼有任何變更，請通知您當地的 ADAP 登記工作人員。如果您需要協助尋找離您最近的 ADAP 登記處和 (或) 登記工作人員，請致電 1-844-421-7050 或瀏覽上列網站。

H. 疫苗接種

本計畫承保 Medicare D 部分的疫苗。本計畫針對 Medicare D 部分疫苗接種所提供的承保分為兩部分：

1. 承保的第一部分是**疫苗本身**的費用。疫苗屬於處方藥品。
2. 承保的第二個部分是**為您接種疫苗**的費用。例如，有時候，醫師會為您注射預防針以接種疫苗。

在您接受疫苗接種之前

無論您在何時計劃接受疫苗接種，我們建議您事先致電會員服務部與我們聯絡。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 我們會告訴您本計畫將如何承保您的疫苗接種，並說明您應分攤的費用。
- 我們會告訴您如何使用網絡藥房和網絡醫療服務提供者以降低您的費用。**網絡藥房**是指同意與本計畫合作的藥房。**網絡醫療服務提供者**是指與本健保計畫合作的醫療服務提供者。網絡醫療服務提供者應與 Health Net Cal MediConnect 合作，以確保您無需為 D 部分的疫苗支付任何預付費用。

您需為 Medicare D 部分疫苗接種支付多少費用？

您需為疫苗接種所支付的費用取決於疫苗的類型 (您接受疫苗接種的目的)。

- 有些疫苗被歸類為是健康福利而非藥品。這些疫苗將可獲得免費承保。如欲瞭解這類疫苗的承保範圍，請參閱第 4 章的「福利表」。
- 另外有些疫苗則被歸類為是 Medicare D 部分藥品。您可以在本計畫的藥品清單中找到這類疫苗。您可能需為 Medicare D 部分疫苗支付共付額。

下列是您可取得 Medicare D 部分疫苗接種的三種常見方式。

1. 您可在網絡藥房購買 Medicare D 部分疫苗，並在藥房接受疫苗接種。
 - 您將需支付疫苗的共付額。
2. 您可在醫師診所取得 Medicare D 部分疫苗，然後由醫師為您進行疫苗接種。
 - 您將需向醫師支付疫苗的共付額。
 - 本計畫將會給付您接受疫苗接種的費用。
 - 在此情況下，醫師診所應致電給本計畫，以便我們可確保醫師診所瞭解您僅需為疫苗支付共付額的事宜。
3. 您可在藥房購買 Medicare D 部分的疫苗，然後將其帶到醫師診所接受疫苗接種。
 - 您將需支付疫苗的共付額。
 - 本計畫將會給付您接受疫苗接種的費用。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

第 7 章：要求本計畫為您所取得的承保服務或藥品帳單支付分攤費用

目錄

A. 您何時可要求本計畫給付您的服務或藥品.....	134
B. 給付申請的寄送方式及寄送地點.....	136
C. 本計畫將會作出承保決定.....	136
D. 您可以提出上訴.....	137

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

A. 您何時可要求本計畫給付您的服務或藥品

本計畫的網絡醫療服務提供者必須針對您已取得的承保服務和藥品向本計畫請款。*網絡醫療服務提供者*是指與本健保計畫合作的醫療服務提供者。

如果您收到健康照護或藥品的全額費用帳單，請將帳單寄給我們。如欲將帳單寄給我們，請參閱第 136 頁。

- 如果該服務或藥品屬於承保範圍，我們將會直接給付給醫療服務提供者。
 - 如果該服務或藥品屬於承保範圍，且您已為該服務或藥品支付了超過您分攤費用的金額；您有權取得我們償還給您的費用。
 - 如果該服務或藥品**不屬於**承保範圍，我們將會告知您。
- ➔ 如果您有任何疑問，請與會員服務部聯絡。如果您不清楚您應支付哪些費用，或者如果您收到帳單而不知道該怎麼做，我們可協助您。如果您想針對您已寄出的給付申請提供更多資訊，您也可以致電給我們。

下列為您可能必須要求本計畫將費用償還給您或要求本計畫為您支付帳單費用的部分情況：

1. 當您透過網絡外醫療服務提供者取得急診或緊急需求健康照護

您應要求醫療服務提供者向我們請款。

- 如果您在接受照護時支付了全額費用，請要求我們償還您。請將帳單寄給我們並附上您的任何付款證明。
- 您可能會收到醫療服務提供者的帳單，要求您支付您認為不應由您支付的款項。請將帳單寄給我們並附上您的任何付款證明。
 - 如有任何對醫療服務提供者的應付款項，我們將會直接給付該醫療服務提供者。
 - 如果您已經支付了服務的費用，我們將償還您。

2. 當網絡醫療服務提供者向您寄送帳單時

不論在何種情況下，網絡醫療服務提供者皆必須向我們請款。

當接受服務或領取處方藥時，請出示您的 Health Net Cal MediConnect 會員卡。當醫療服務提供者(如醫師或醫院)針對服務向您收取高於本計畫分攤費用額之費用，即為不正確/不當收費。如果您收到任何您不清楚的帳單，請致電會員服務部。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 由於 Health Net Cal MediConnect 會為您的服務給付全額費用，因此您不會積欠任何分攤費用。醫療服務提供者不應向您收取這些服務的費用。
- 當您收到網絡醫療服務提供者的帳單時，請將帳單寄給我們。我們將會直接與該醫療服務提供者聯絡並解決該問題。
- 如果您已支付了網絡醫療服務提供者給您的帳單，請將帳單寄給我們並附上您的任何付款證明。本計畫將會償還您為承保服務所支付的費用。

3. 當您使用網絡外藥房領取處方藥時

如果您去網絡外藥房，您將必須支付處方藥的全額費用。

- ➔ 僅在少數情況下，本計畫才會承保您在網絡外藥房領取的處方藥。當您要求本計畫償還本計畫應分攤的費用時，請將收據副本寄給我們。請參閱第 5 章以瞭解有關網絡外藥房的詳情。

4. 當您因為沒有攜帶會員卡而支付了處方藥的全額費用時

如果您沒有攜帶會員卡，您可以要求藥房致電本計畫或查閱您的計畫投保資訊。如果藥房無法立即取得他們所需的資訊，您可能需要自行支付處方藥的全額費用。

- 當您要求本計畫償還我們應分攤的費用時，請將收據副本寄給我們。

5. 當您為不屬於承保範圍的處方藥支付了全額費用時

您可能會因為處方藥不屬於承保範圍而為其支付了全額費用。

- 該藥品可能不在本計畫的承保藥品清單（「藥品清單」）上，或者該藥品有您不知道或是您認為不應適用於您的規定或限制。如果您決定取得該藥品，您可能需要支付其全額費用。
 - 如果您不願支付該藥品的費用，而認為該藥品應獲得承保，您可要求本計畫作承保決定（請參閱第 9 章）。
 - 如果您和您的醫師或其他開立處方者認為您需要立即取得該藥品，您可要求本計畫作快速承保決定（請參閱第 9 章）。
- 當您要求本計畫償還您所支付的費用時，請將收據副本寄給我們。在某些情況下，我們可能需要您的醫師或其他開立處方者提供更多資訊，才能償還您我們應分攤的藥品費用。

當您把給付申請寄給我們時，我們會針對您的申請進行審查，並決定該服務或藥品是否應獲得承保。這稱為作「承保決定」。如果我們決定該服務或藥品應獲得承保，我們將會給付我們應分攤的服務或藥品費用。如果我們拒絕您的給付申請，您可以針對我們的決定提出上訴。

- ➔ 如欲瞭解如何提出上訴，請參閱第 9 章。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571（聽語障專線：711）。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

B. 給付申請的寄送方式及寄送地點

請將您的帳單寄給我們並附上您的任何付款證明。付款證明可以是您開的支票副本或是醫療服務提供者的收據副本。我們建議您影印您的帳單和收據以作為備份紀錄。您可向照護協調員尋求協助。

為了確保您有將我們作決定所需的所有資訊皆提供給我們，您在提出給付申請時可以填寫我們的理賠表。

- 您不一定要使用該表格，不過使用該表格將有助於我們加速處理您的資訊。
- 您可在我們的網站 (www.healthnet.com/calmediconnect) 上取得該表格，或者您可致電會員服務部索取該表格。

請將您的給付申請連同所有帳單或收據一併寄給我們，地址如下：

醫療理賠地址：

Cal MediConnect :
Health Net Community Solutions, Inc.
P.O. Box 14703
Lexington, KY 40512-4703

請注意，自 2018 年 1 月 1 日起，醫療理賠的地址會變更為：

Health Net Community Solutions, Inc.
P.O. Box 9030
Farmington, MO 63640-9030

藥房理賠地址：

Health Net Community Solutions, Inc.
Attn:Pharmacy Claims
PO Box 419069
Rancho Cordova, CA 95741-9069

您必須分別在取得服務、用品或藥品當日起的一個曆年內 (針對醫療理賠) 和三年內 (針對藥品理賠)，向我們提出您的理賠申請。

C. 本計畫將會作出承保決定

當本計畫收到您的給付申請時，我們將會作出承保決定。這表示，我們將會決定您的醫療保健服務或藥品是否可獲得本計畫的承保。我們亦會決定您應為該健康照護或藥品支付的費用金額 (如有)。

- 如果我們需要您提供更多資訊，我們將會告知您。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 如果我們決定該健康照護或藥品屬於承保範圍，且您遵守取得健康照護或藥品的所有規定，我們將會給付我們應分攤的費用。如果您已支付了該服務或藥品的費用，我們將會寄一張支票給您，償還您我們應分攤的費用。如果您尚未支付該服務或藥品的費用，我們將會直接給付給醫療服務提供者。
- ➔ 第 3 章將為您說明取得承保服務的規定。第 5 章將為您說明取得 Medicare D 部分承保處方藥的規定。
- 如果我們決定不給付我們應分攤的服務或藥品費用，我們將會寄信給您，向您說明原因。信函中亦會說明您提出上訴的權利。
- ➔ 如欲瞭解有關承保決定的詳情，請參閱第 9 章。

D. 您可以提出上訴

如果您認為我們不當拒絕您的給付申請，您可要求我們更改我們的決定。這稱為*提出上訴*。如果您不同意我們的給付金額，您也可以提出上訴。

- ➔ 上訴流程是一道具有詳細程序和重要期限的正式流程。如欲瞭解有關上訴的詳情，請參閱第 9 章。
 - 如果您想針對醫療保健服務的費用償還提出上訴，請參閱第 174 頁。
 - 如果您想針對藥品的費用償還提出上訴，請參閱第 189 頁。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

第 8 章：您的權利和責任

目錄

簡介	139
A. 您有權以符合您需求的方式取得資訊.....	139
B. 我們必須確保您適時取得承保服務和藥品.....	153
C. 我們必須保護您的個人健康資訊	154
D. 我們根據聯邦法律和州法律之規定保護您的個人健康資訊	154
本計畫如何保護您的健康資訊	154
您有權檢閱您的病歷.....	154
E. 我們必須為您提供本計畫、網絡醫療服務提供者以及承保服務的相關資訊	155
F. 網絡醫療服務提供者不得直接向您請款	156
G. 您有權隨時退出 Cal MediConnect 計畫.....	156
H. 您有權決定您自己的醫療保健服務	157
您有權知道您的治療方案並參與您醫療保健服務相關的決策.....	157
您有權表明當您無法為自己作醫療保健決定時的意願	157
如果您的指示未獲得遵循該怎麼辦	158
I. 您有權提出投訴並要求我們重新考慮我們所作的決定.....	159
如果您認為自己受到不公平待遇或權利未受重視該怎麼辦	159
如何取得更多與您權利有關的資訊	159
J. 身為本計畫會員，您也有必須承擔的責任	160

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

簡介

在本章，您將可瞭解有關您身為本計畫會員的權利和責任。我們必須讓您行使您的權利。

您有權以符合您需求的方式取得資訊

我們必須透過您能夠瞭解的方式告知您有關計畫的福利及您的權利。

只要您尚在本計畫中，我們每年皆必須告知您有關您的權利。

- ➔ 如欲透過您能夠瞭解的方式取得資訊，請致電會員服務部。本計畫有精通不同語言的人士可為您解答疑問。
- ➔ 本計畫也可以為您提供英語以外的語言版本、大字版、點字版或語音版的資訊。如果您希望 Health Net Cal MediConnect 持續寄發如點字版或大字版等其他格式，或英語以外之其他語言版本的會員資料給您，請與會員服務部聯絡。請告知會員服務部您想要提出長期申請以取得其他格式或語言版本的資料。
- ➔ 您也可以免費獲得本手冊的下列語言版本，您僅需於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障礙專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
 - 阿拉伯文
 - 亞美尼亞文
 - 柬埔寨文
 - 中文
 - 波斯文
 - 韓文
 - 俄文
 - 西班牙文
 - 塔加拉文
 - 越南文
- 如果您因語言問題或身心障礙，而在向本計畫取得資訊時遭遇困難，因此想要提出投訴，請致電 MediCare，電話是 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。您可以全天候撥打，每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。聽障專線使用者請撥打 1-877-486-2048。如需有關向 Medi-Cal 提出投訴的資訊，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點聯繫會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



يجب أن نخبرك عن مزايا الخطة وحقوقك بطريقة تتمكن من فهمها. ولا بد لنا أن نطلعك على حقوقك طالما أنك مشترك معنا في خطتنا سنوياً.

➔ وللحصول على المعلومات بطريقة تتمكن من فهمها، اتصل بخدمات الأعضاء. لدينا كادر يجيدون التحدث بلغات عدة حيث بوسعهم الإجابة على أسئلتك.

➔ بمقدور خطتنا إعطائك مواد أيضاً في لغات أخرى غير اللغة الإنجليزية وبتنسيقات مثل أحرف طباعة كبيرة أو طريقة بريـل أو تسجيل صوتي. إذا رغبت أن تقوم Health Net Cal MediConnect بإرسالك مواد خاصة بالأعضاء بصورة مستمرة بتنسيقات أخرى، كالبريل أو أحرف طباعة كبيرة، أو بلغة غير الإنجليزية، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء. بإمكانك إخبار خدمات الأعضاء أنك تود أن تقدم طلباً للحصول دوماً على موادك بتنسيقات بديلة وأو لغة أخرى.

➔ يمكنك الحصول على هذا الدليل باللغات التالية مجاناً بمجرد الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-464-3571 (TTY: 711)، من الاثنين إلى الجمعة، 8:00 ص - 8:00 م:

- اللغة العربية
- اللغة الأرمينية
- اللغة الكمبودية
- اللغة الصينية
- اللغة الفارسية
- اللغة الكورية
- اللغة الروسية
- اللغة الإسبانية
- اللغة التاغلوغية
- اللغة الفيتنامية

➔ إذا كنت تواجه صعوبة في الحصول على معلومات من خطتنا نتيجة لمشاكل اللغة أو العجز وترغب بتقديم شكوى، اتصل بـ (1-800-633-4227) 1-800-MEDICARE. يمكنك الاتصال على مدار 24 ساعة يومياً، سبعة أيام في الأسبوع. على مستخدمي الهاتف النصي الاتصال على الرقم 1-877-486-2048. وللمزيد من المعلومات عن تقديم شكوى إلى Medi-Cal، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-464-3571 (TTY: 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م.

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

Մենք պետք է տեղեկացնենք ձեզ ծրագրի նպաստների և ձեր իրավունքների մասին ձեզ հասկանալի ձևով: Մենք պետք է տեղեկացնենք ձեզ ձեր իրավունքների մասին յուրաքանչյուր տարի, քանի դեռ դուք մեր ծրագրի անդամ եք:

- ➔ Ձեզ հասկանալի ձևով տեղեկություն ստանալու համար զանգահարեք Անդամների սպասարկում: Մեր ծրագիրը մարդիկ ունի, ովքեր կարող են հարցերի պատասխանել տարբեր լեզուներով:
- ➔ Մեր ծրագիրը կարող է նաև ձեզ նյութեր տրամադրել *անգլերենից բացի այլ լեզուներով* և այլ ձևաչափերով, ինչպիսիք են՝ խոշոռ տառատեսակը, Բրեյլը կամ ձայնագրությունը: Եթե ցանկանում եք խնդրել Health Net Cal MediConnect-ին, որ ձեզ միշտ ուղարկեն անդամի տեղեկատվական նյութերն այլընտրանքային ձևաչափով, ինչպես օրինակ՝ Բրեյլը կամ խոշոռ տառատեսակը, կամ անգլերենից բացի այլ լեզվով, խնդրում ենք դիմել Անդամների սպասարկում: Ասացեք Անդամների սպասարկմանը, որ ցանկանում եք մշտական խնդրանք ներկայացնել, որ միշտ ստանաք ձեր նյութերն այլ ձևաչափով կամ լեզվով:
- ➔ Կարող եք նաև անվճար ստանալ այս տեղեկագիրքը հետևյալ լեզուներով՝ զանգահարելով Անդամների սպասարկում՝ 1-855-464-3571 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711), երկուշաբթիից ուրբաթ օրերին, ժամը 8:00 a.m. -ից 8:00 p.m-ը:
 - o Արաբերեն
 - o Հայերեն
 - o Կամբոջերեն
 - o Չինարեն
 - o Պարսկերեն
 - o Կորեերեն
 - o Ռուսերեն
 - o Իսպաներեն
 - o Տազալոգ
 - o Վիետնամերեն
- ➔ Եթե խնդիրներ ունեք մեր ծրագրի մասին տեղեկություններ ստանալու հարցում լեզվի կամ հաշմանդամության պատճառով, ու ցանկանում եք բողոք ներկայացնել, զանգահարեք Medicare՝ 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) հեռախոսահամարով: Կարող եք զանգահարել օրը 24 ժամ, շաբաթը յոթ օր: TTY օգտագործողները պետք է զանգահարեն 1-877-486-2048 հեռախոսահամարով: Medi-Cal-ին բողոք ներկայացնելու մասին լրացուցիչ տեղեկությունների համար խնդրում ենք դիմել Անդամների

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下一個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- ➔ ប្រសិនបើអ្នកកំពុងមានបញ្ហាជាមួយការទទួលបានព័ត៌មានពីគម្រោងរបស់យើង ដោយសារតែបញ្ហាភាសា ឬពិការភាព ហើយអ្នកចង់រៀបចំបណ្តឹង សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់ Medicare តាមរយៈលេខ 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) ។ អ្នកអាចហៅទូរស័ព្ទ 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ ប្រាំពីរថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍។ អ្នកប្រើប្រាស់ TTY សូមទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ 1-877-486-2048។ សម្រាប់ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងការធ្វើពាក្យបណ្តឹងជាមួយ Medi-Cal សូមទំនាក់

ទំនាក់សេវាសមាជិកតាមលេខ 1-855-464-3571 (TTY: 711), ចាប់ពីថ្ងៃចន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រពីម៉ោង 8:00 ព្រឹកដល់ 8:00 យប់។

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

我們必須透過您能夠瞭解的方式告知您計畫的各項福利以及您的權利。在您參加本計畫期間，我們必須每年均告知您有關您的權利。

- ▶ 如欲透過您能夠瞭解的方式取得資訊，請致電與會員服務部聯絡。本計畫備有可使用不同語言為您解答疑問的工作人員。
- ▶ 本計畫也可為您提供英文以外之其他語言版本以及如大字版、點字版或語音版等格式的資料。如果您想請 **Health Net Cal MediConnect** 持續寄其他格式（如點字版或大字版）或英文以外之其他語言版本的會員資料給您，請與會員服務部聯絡。請告知會員服務部您想提出長期申請，以取得其他格式或語言版本的會員資料。
- ▶ 您也可以免費取得本手冊的下列語言版本，您僅需於週一至週五上午 8:00 至晚上 8:00 致電 1-855-464-3571 (TTY : 711) 與會員服務部聯絡即可。
 - 阿拉伯文
 - 亞美尼亞文
 - 柬埔寨文
 - 中文
 - 波斯文
 - 韓文
 - 俄文
 - 西班牙文
 - 塔加拉文
 - 越南語
- ▶ 如果您因為語言問題或殘障而無法透過本計畫取得資訊而您想提出投訴，請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 與 Medicare 聯絡。您每週七天，每天 24 小時均可致電。聽障專線使用者請致電 1-877-486-2048。如需有關向 Medi-Cal 提出投訴的資訊，請於週一至週五上午 8:00 至晚上 8:00 致電 1-855-464-3571 (TTY : 711) 與會員服務部聯絡。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

ما باید مزایای برنامه درمانی و حقوق قانونی شما را به صورتی به شما بگوئیم که برایتان قابل فهم باشد. ما باید هر سال حقوق قانونی که در برنامه درمانی ما دارید را به شما بگوئیم.

← برای دریافت اطلاعات به روشی که می توانید درک کنید با خدمات اعضا تماس بگیرید. برنامه درمانی ما اختصاصی را در استخدام دارد که می توانند به سوالات به زبان های مختلف پاسخ دهند.

← برنامه درمانی ما مطالب و نشریات را به زبان هایی به غیر از انگلیسی و به فرمت هایی از قبیل چاپ درشت، بریل یا صوتی نیز ارائه می کند. اگر می خواهید که Health Net Cal MediConnect مطالب و نشریات اطلاعاتی اعضا را به طور متداوم به سایر فرمت ها از قبیل بریل یا چاپ درشت، یا به زبانی به غیر از انگلیسی برای شما ارسال دارد، لطفاً با خدمات اعضا تماس بگیرید. به خدمات اعضا بگوئید که می خواهید یک درخواست جاری را ارائه کنید تا مطالب و نشریات اطلاعاتی اعضا را به فرمت یا زبان دیگری دریافت کنید.

← توسط تماس با شماره 1-855-464-3571 (TTY: 711)، از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8:00 صبح تا 8:00 شب، می توانید این کتابچه را نیز به طور رایگان به زبان های زیر دریافت کنید:

- عربی
- ارمنی
- کامبوجی
- چینی
- فارسی
- کره ای
- روسی
- اسپانیایی
- تاگولوگ
- ویتنامی

← اگر به خاطر مشکلات زبانی یا معلولیت در دریافت اطلاعات از برنامه ما با مشکلاتی مواجه هستید و می خواهید شکایتی را تسلیم کنید، با Medicare به شماره 1-800-MEDICARE 1-800-633-4227 تماس بگیرید. می توانید در 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY باید با شماره 1-877-486-2048 تماس بگیرند. برای اطلاعات مربوط به تسلیم شکایت به Medi-Cal، لطفاً از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8:00 صبح تا 8:00 شب با خدمات اعضا به شماره 1-855-464-3571 (TTY: 711) تماس بگیرید.

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

당사는 반드시 귀하께서 이해하실 수 있는 방법으로 보험 플랜의 혜택 및 귀하의 권리를 알려드려야 합니다. 또한 귀하께서 당사의 보험 플랜에 계속해 가입해 있는 한 매년 반드시 귀하의 권리를 공지해 드려야 합니다.

- ▶ 귀하께서 이해하실 수 있는 방법으로 정보를 얻으시려면 회원서비스부로 전화해 주십시오. 여러 다른 언어로 질문에 답변해 드릴 수 있는 직원들이 근무하고 있습니다.
- ▶ 당사 플랜은 영어 이외의 **다른 언어 및 대형 인쇄체**, 점자 혹은 오디오 형식으로 된 자료도 제공해 드릴 수 있습니다. **Health Net Cal MediConnect**로 하여금 항상 회원 정보 자료를 점자, 대형 인쇄체, 혹은 영어 이외의 다른 언어로 된 대체 형식으로 우송해 드리길 원하시면 회원서비스부로 연락해 주십시오. 회원 정보 자료를 항상 대체 형식 또는 다른 언어로 받기 위한 지속 요청을 신청하고자 한다고 회원서비스부 담당자에게 밝혀주십시오.
- ▶ 주중(월-금) 오전 8:00시에서 오후 8:00시 사이에 회원서비스부에 1-855-464-3571(TTY: 711)번으로 전화하여 본 안내서를 다음 언어로 받아보실 수도 있습니다.
 - 아라비아어
 - 아르메니아어
 - 캄보디아어
 - 중국어
 - 페르시아어
 - 한국어
 - 러시아어
 - 스페인어
 - 타갈로그어
 - 베트남어
- ▶ 언어 문제 또는 장애로 인해 당사 보험 플랜으로부터 정보를 얻는데 곤란을 겪고 있어 불만을 제기하고 싶으시면 Medicare 1-800-MEDICARE(1-800-633-4227)로 전화해 주십시오. 연중무휴 24시간 항시 전화하실 수 있습니다. TTY 사용자는 1-877-486-2048번으로 전화하십시오. Medi-Cal에 불만을 제기하는 것에 대해 좀 더 알고 싶으시면 주중(월-금) 오전 8:00시에서 오후 8:00시 사이에 회원서비스부에 1-855-464-3571(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

Об обслуживании, покрываемом планом, и о ваших правах мы должны сообщать вам в понятной вам форме. Пока вы остаетесь участником нашего плана, мы должны каждый год сообщать вам о ваших правах.

- ➔ Для того чтобы получать эти сведения в удобной для вас форме, позвоните в наш отдел обслуживания. В нашем плане работают люди, которые могут отвечать на вопросы участников плана, говорящих на разных языках.
- ➔ Кроме того, вы можете получить материалы нашего плана *в переводе на другие языки или в других формах, например в виде аудиозаписи или напечатанными крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Если вы хотите, чтобы план Health Net Cal MediConnect всегда присылал вам свои материалы в переводе на другие языки или в других формах, например в виде аудиозаписи или напечатанными крупным шрифтом или шрифтом Брайля, обратитесь в наш отдел обслуживания. Ответившему сотруднику отдела скажите, что вы хотите обратиться с просьбой (standing request) о том, чтобы материалы и письма вам всегда присылали в альтернативной форме или в переводе на выбранный вами язык.*
- ➔ Телефон нашего отдела обслуживания 1-855-464-3571 (TTY: 711), линия работает с понедельника по пятницу с 8:00 утра до 8:00 вечера. Позвоните по этому телефону, и вам бесплатно пришлют этот справочник в переводе на выбранный вами язык из следующего списка:
 - Арабский.
 - Армянский.
 - Кхмерский.
 - Китайский.
 - Фарси.
 - Корейский.
 - Русский.
 - Испанский.
 - Тагальский.
 - Вьетнамский.
- ➔ Если из-за инвалидности или недостаточного знания английского языка вам трудно разбираться в информации, которую мы вам сообщаем, вы можете подать жалобу в программу Medicare. Телефон программы Medicare 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

Звонить в программу Medicare можно круглосуточно и без выходных. Если вы пользуетесь линией TTY, звоните по телефону 1-877-486-2048. Если вы хотите

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

узнать о том, как подать жалобу в программу Medi-Cal, позвоните в наш отдел обслуживания, телефон 1-855-464-3571 (TTY: 711). Линия работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00.

Le explicaremos los beneficios de su plan y sus derechos de una manera que usted pueda comprender. Haremos esto cada año de cobertura de nuestro plan.

- ➔ Para obtener información de una manera que usted pueda comprender, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Nuestro plan cuenta con personas que pueden responder a sus preguntas en varios idiomas.
- ➔ También podemos proporcionarle material en *otros idiomas, además del inglés*, y en distintos formatos como en braille, en audio o en letra grande. Si desea que Health Net Cal MediConnect siempre le envíe los materiales informativos para afiliados en otros formatos, como en braille o en letra grande, o en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado. Dígame al representante que desea realizar una solicitud permanente para que siempre le envíen los materiales informativos para afiliados en otro formato o idioma.
- ➔ También puede obtener este manual en forma gratuita en los siguientes idiomas llamando al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-464-3571 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.:
 - Árabe
 - Armenio
 - Camboyano
 - Chino
 - Farsi
 - Coreano
 - Ruso
 - Español
 - Tagalo
 - Vietnamita
- ➔ Si tiene dificultades para obtener información de parte de nuestro plan por problemas relacionados con el idioma o con una discapacidad y desea presentar una queja, comuníquese con Medicare, al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si desea información sobre cómo presentar una queja ante Medi-Cal, comuníquese

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

con el Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-464-3571 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Dapat naming sabihin sa iyo ang tungkol sa mga benepisyo sa plan at ang iyong mga karapatan sa isang paraan na maiintindihan mo. Dapat naming sabihin sa iyo ang tungkol sa iyong mga karapatan bawat taon na nasa plan ka namin.

- ➔ Para makakuha ng impormasyon sa isang paraan na maiintindihan mo, tawagan ang Member Services (Mga Serbisyo sa Miyembro). Ang aming plan ay mayroong mga tao na makakasagot sa iyong mga tanong sa iba't ibang mga wika.
- ➔ Mabibigyan ka rin ng aming plan ng mga materyales *na nasa mga wika maliban sa Ingles at nasa mga format tulad ng malalaking letra, braille, o audio*. Kung gusto mong hilingin sa Health Net Cal MediConnect na patuloy kang padalhan ng mga materyales para sa miyembro na nasa iba pang mga format, tulad ng braille o malalaking letra, o nang nasa wika maliban sa Ingles, mangyaring makipag-ugnayan sa Member Services. Sabihin sa Member Services na gusto mong maglagay ng patuloy na kahilingan para palaging makakuha ng mga materyales na nasa alternatibong format o wika.
- ➔ Maaari mo ring makuha ang handbook na ito sa mga sumusunod na wika nang libre sa pamamagitan lang ng pagtawag sa Member Services sa 1-855-464-3571 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m.- 8:00 p.m.:
 - Arabic
 - Armenian
 - Cambodian
 - Chinese
 - Farsi
 - Korean
 - Russian
 - Espanyol
 - Tagalog
 - Vietnamese
- ➔ Kung nagkakaproblema kang makakuha ng impormasyon mula sa aming plan dahil sa mga problema sa wika o isang kapansanan at gusto mong maghain ng reklamo, tawagan ang Medicare sa 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Maaari kang tumawag nang 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo. Dapat tawagan ng mga gumagamit ng TTY ang 1-877-486-2048. Para sa impormasyon sa paghahain ng reklamo sa Medi-Cal,

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

mangyaring makipag-ugnayan sa Member Services sa 1-855-464-3571 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 8:00 p.m.

Chúng tôi phải cho quý vị biết về các phúc lợi trong chương trình và quyền của quý vị theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Chúng tôi phải cho quý vị biết về các quyền của quý vị vào mỗi năm mà quý vị tham gia chương trình của chúng tôi.

- ➔ Để nhận thông tin theo cách thức quý vị có thể hiểu được, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên. Chương trình của chúng tôi có những người có thể trả lời các câu hỏi của quý vị bằng các ngôn ngữ khác nhau.
- ➔ Chương trình của chúng tôi cũng cung cấp cho quý vị tài liệu *bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và ở các định dạng như bản in khổ lớn, chữ nổi braille, hoặc bản âm thanh*. Nếu quý vị muốn Health Net Cal MediConnect phải liên tục gửi cho quý vị các tài liệu dành cho thành viên bằng định dạng khác, như chữ nổi braille hoặc bản in khổ lớn hoặc bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, vui lòng liên lạc với Dịch Vụ Thành Viên. Cho Dịch Vụ Thành Viên biết quý vị muốn yêu cầu lâu dài rằng quý vị phải luôn nhận được tài liệu của quý vị bằng định dạng hoặc ngôn ngữ khác.
- ➔ Quý vị cũng có thể nhận sổ tay này miễn phí bằng các ngôn ngữ dưới đây chỉ cần gọi đến Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-855-464-3571 (TTY: 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối:
 - Tiếng Ả Rập
 - Tiếng Armenia
 - Tiếng Campuchia
 - Tiếng Trung
 - Tiếng Ba Tư
 - Tiếng Hàn
 - Tiếng Nga
 - Tiếng Tây Ban Nha

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- Tiếng Tagalog
 - Tiếng Việt
- ➔ Nếu quý vị đang gặp khó khăn với việc tiếp nhận thông tin từ chương trình của chúng tôi do các vấn đề về ngôn ngữ hoặc do khuyết tật và quý vị muốn nộp đơn khiếu nại, hãy gọi cho Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Người dùng TTY cần gọi số 1-877-486-2048. Để biết thông tin về cách nộp đơn khiếu nại cho Medi-Cal, vui lòng liên lạc bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại 1-855-464-3571 (TTY: 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối.

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

我們必須隨時以尊重的態度並以公平且能讓您保有尊嚴的方式對待您

我們必須遵守保護您免受歧視或不公平待遇的法律規定。**我們不會基於下列任何因素而歧視會員：**

- 年齡
- 上訴
- 行為
- 理賠紀錄
- 民族
- 可保性證明
- 遺傳資訊
- 性別認同
- 在服務區域內的地理位置
- 健康狀況
- 醫療病史
- 心智能力
- 身心障礙
- 原國籍
- 種族
- 接受的醫療保健服務項目
- 宗教
- 性別
- 性取向
- 服務使用

根據本計畫的規定，您有權免於受到任何形式的身體約束或孤立，並以此作為威脅、強迫、懲戒、謀取便利或報復的手段。

我們不得因為您行使權利而拒絕為您提供服務或懲罰您。

- ➔ 如需更多資訊，或者如果您有關於歧視或不公平待遇方面的顧慮，請致電 1-800-368-1019 (聽語障專線 1-800-537-7697) 與 Department of Health and Human Services 的**民權辦公室**聯絡。您也可以瀏覽 <http://www.hhs.gov/ocr/office/> 以取得更多資訊。
- ➔ 您也可以致電您當地的民權辦公室。
- ➔ Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
電話號碼：1-800-368-1019
傳真：1-202-619-3818
聽語障專線：1-800-537-7697

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- ➔ 如果您是殘障人士並需要協助取得照護或醫療服務提供者的服務，請致電會員服務部。如果您想投訴，例如無法取得輪椅，會員服務部可提供協助。

我們必須確保您適時取得承保服務和藥品

如果您無法及時取得約診以接受承保服務，且您的醫師認為您無法再等待約診，您可在星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點，致電 Health Net 的 Cal MediConnect 會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話，且可以提供您協助。如果您無法在合理的時間範圍內取得服務，我們將必須給付網絡外照護。

身為本計畫的會員：

- 您有權選擇本計畫網絡內的主治醫師 (PCP)。網絡醫療服務提供者是指與本計畫合作的醫療服務提供者。
 - » 請致電會員服務部或查閱醫療服務提供者與藥房名錄，以瞭解哪些醫師有接受新病人。
- 女性會員有權在沒有獲得轉介的情況下前往婦科醫師處或其他婦女健康專科醫師處就診。轉介是指由您的主治醫師所提供的書面醫囑。
- 您有權在合理的時間範圍內透過網絡醫療服務提供者取得承保服務。
 - » 這包括您透過專科醫師即時取得服務的權利。
- 您有權在未獲得事先核准的情況下接受有緊急需求的急診服務或急診照護。
- 您有權在本計畫的任何網絡藥局領取處方藥而不受嚴重耽擱。
- 您有權瞭解您何時可請網絡外醫療服務提供者為您看診。如欲瞭解有關網絡外醫療服務提供者的資訊，請參閱第 3 章。
- 當您初次加入本計畫時，您有權保留您目前的醫療服務提供者和服務授權，期限最長為 12 個月，前提是您必須符合特定條件。如欲進一步瞭解如何保留您的醫療服務提供者和服務授權，請參閱第 1 章。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 您有權在您照護團隊和照護協調員的協助下主導您自己的照護。

第 9 章將會告訴您，如果您認為自己未在合理的時間範圍內取得服務或藥品，您可以怎麼做。第 9 章亦會告訴您，如果我們拒絕為您的服務或藥品提供承保，而您不同意我們的決定，您可以怎麼做。

我們必須保護您的個人健康資訊

我們根據聯邦法律和州法律之規定保護您的個人健康資訊。

- 您的個人健康資訊包括您在投保本計畫時提供給我們的資訊。您的個人健康資訊亦包括您的病歷及其他醫療和健康資訊。
- 您有權取得這些資訊並控制您健康資訊的使用方式。我們會提供一份書面通知給您，告訴您這些權利並說明我們如何保護您健康資訊的隱私。該通知稱為「隱私權行使聲明」。

本計畫如何保護您的健康資訊

- 我們會確保未經授權的人士不會看到或變更您的紀錄。
- 在大多數情況下，我們均不會將您的健康資訊提供給任何非為您提供照護或非為您照護提供給付的人士。如果我們這麼做，*我們必須事先取得您的書面許可*。書面許可由您本人或由具有法定權力可代您做決定的其他人士提供。
- 在某些情況下，我們可不必要先取得您的書面許可。這些例外情況為法律所允許或規定。
 - » 我們必須向檢查我們照護品質的政府機構公開健康資訊。
 - » 我們必須應法院命令公開健康資訊。
 - » 我們必須向 Medicare 提供您的健康和藥品資訊。如果 Medicare 為了研究或其他用途公開您的資訊，其將必須依聯邦法律行事。如果我們與 Medi-Cal 分享您的資訊，我們亦會依聯邦法律和州法律行事。

您有權檢閱您的病歷

- 您有權查閱您的病歷並取得您病歷的副本。我們可以向您收取您病歷的影印費用。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 您有權要求我們更新或更正您的病歷。如果您對我們提出此要求，我們將會與您的醫療保健服務提供者一起決定是否應進行此變更。
- 您有權瞭解我們是否有與他人共享您的健康資訊以及我們透過何種方式與他人共享您的健康資訊。

如果您對您的個人健康資訊隱私有疑問或顧慮，請致電會員服務部。

我們的隱私權行使聲明列於第 11 章第 I 部分。

我們必須為您提供本計畫、網絡醫療服務提供者以及承保服務的相關資訊

身為 Health Net Cal MediConnect 的會員，您有權取得本計畫的資訊。如果您不會說英文，我們有口譯員服務可為您解答您對本健保計畫可能持有的任何疑問。如需口譯員服務，您僅需於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與我們聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免費服務。您也可以免費獲得本手冊的下列語言版本：

- 阿拉伯文
- 亞美尼亞文
- 柬埔寨文
- 中文
- 波斯文
- 韓文
- 俄文
- 西班牙文
- 塔加拉文
- 越南文

我們也可以為您提供大字版、點字版或語音版的資訊。

如果您希望取得下列任何資訊，請致電會員服務部：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- **選擇或更換計畫方式的相關資訊**
- **本計畫的相關資訊，其中包括：**
 - » 財務資訊
 - » 本計畫會員對本計畫的評等
 - » 會員提出上訴的件數
 - » 退出計畫的方式
- **本計畫之網絡醫療服務提供者與網絡藥局的相關資訊，其中包括：**
 - » 選擇或更換主治醫師的方式
 - » 本計畫網絡醫療服務提供者與藥局的資格
 - » 本計畫給付網絡醫療服務提供者的方式
- **承保服務與藥品以及您必須遵守之規定的相關資訊，其中包括：**
 - » 本計畫的承保服務與藥品
 - » 您承保範圍與藥品的限制
 - » 您在取得承保服務與藥品時必須遵守的規定
- **某些項目不屬於承保範圍的原因以及您可以怎麼做的相關資訊，其中包括：**
 - » 要求我們以書面方式說明某些項目不屬於承保範圍的原因
 - » 要求我們變更我們所作的決定
 - » 要求我們給付您所收到的帳單

網絡醫療服務提供者不得直接向您請款

本計畫網絡內的醫師、醫院及其他醫療服務提供者不得要求您為承保服務付費。即使我們的給付金額低於醫療服務提供者的收費金額，他們也不得向您收費。如欲瞭解當網絡醫療服務提供者企圖針對承保服務向您收費時該怎麼做，請參閱第 7 章。

您有權隨時退出 Cal MediConnect 計畫

沒有人可以違反您的意願強迫您留在本計畫。您可隨時退出本計畫。如果您退出本計畫，只要您符合資格，您將仍是 Medicare 與 Medi-Cal 方案的會員。您有權透過 Original Medicare 或 Medicare Advantage 計畫取得您大多數的醫療保健服務。您可透過處方藥計畫或 Medicare Advantage 計畫取得

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

您的 Medicare D 部分處方藥福利。除非您選擇此郡縣內其他可用的計畫，否則您的 Medi-Cal 福利將繼續由 Health Net Community Solutions Inc. 提供。

- 請參閱第 10 章以瞭解更多有關退出本計畫的資訊。

您有權決定您自己的醫療保健服務

您有權知道您的治療方案並參與您醫療保健服務相關的決策

當您接受服務時，您有權獲得由您醫師及其他醫療保健服務提供者所提供的完整資訊。您的醫療服務提供者必須以您能夠瞭解的方式向您說明您的病況以及您的治療選擇。

- **瞭解您的選擇。** 您有權得知所有類型的治療。
- **瞭解風險。** 您有權得知任何相關的風險。如有任何服務或治療是屬於研究試驗的一部分，您必須被事先告知。您有權拒絕接受試驗性治療。
- **您可以取得第二意見。** 您有權在決定進行某項治療前請其他醫師為您看診。
- **您可以說「不。」** 您有權拒絕接受任何治療。其中包括離開醫院或其他醫療機構的權利，即使醫師建議您不要離院。您也有權停止服用處方藥。如果您拒絕接受治療或停止服用處方藥，您將不會被退出本計畫。然而，如果您拒絕接受治療或停止服用某藥品，您應對其後果全權負責。
- **您可要求本計畫向您說明為何醫療服務提供者拒絕提供照護。** 如果醫療服務提供者拒絕提供您認為您應接受的照護，您有權要求本計畫向您說明。
- **您可要求本計畫承保某項遭拒絕或通常不屬於承保範圍的服務或藥品。** 這稱為承保決定。第 9 章將為您說明如何要求本計畫作出承保決定。

您有權表明當您無法為自己作醫療保健決定時的意願

有時候人們會無法為自己作醫療保健決定。在此情況發生在您身上之前，您可以：

- 填寫一份書面表格以**授權他人代您作醫療保健決定**。
- **為您醫師提供一份書面指示**，說明當您無法自己作決定時，您希望他們如何處理您的醫療保健

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

服務。

可供您提供指示時使用的法律文件稱為**預立醫囑**。預立醫囑有不同的類型，其名稱也不同。例如，「生前遺囑」和「醫療保健委託授權書」。

您不一定要使用預立醫囑，但如果您希望，您可以這麼做。下面為您說明方法：

- **取得表格**。您可向您的醫師、律師、法律服務機構或社工索取表格，為民眾提供 Medicare 或 Medi-Cal 相關資訊的組織，例如 HICAP (健康保險諮詢及促進方案)，也可能備有預立醫囑表格。
- **填寫表格並在表格上簽名**。該表格屬於法律文件。您應考慮請律師協助您準備這份文件。
- **將該表格的副本提供給需要知情的人士**。您應將該表格的副本交給您的醫師。您也應將該表格的副本交給您指名代您作決定的人士。您可能也應將該表格的副本交給親密朋友或家人。請務必在家中保存一份。

如果您即將住院且您有簽署預立醫囑，**請攜帶一份副本前往醫院**。

- 醫院將會詢問您是否有簽署預立醫囑表，以及您是否有攜帶該表格。
- 如果您尚未簽署預立醫囑表，醫院可提供表格並會詢問您是否想簽署。

切記，是否要填寫預立醫囑是屬於您的個人選擇。

如果您的指示未獲得遵循該怎麼辦

如果您已簽署預立醫囑，而您認為醫師或醫院並未遵循其中的指示，您可向您當地的民權辦公室提出投訴。

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health & Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103

電話號碼是 1-800-368-1019 (聽語障專線：1-800-537-7697)

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

您有權提出投訴並要求我們重新考慮我們所作的決定

第 9 章將為您說明，如果您對您的承保服務或照護有任何疑問或顧慮，您可以怎麼做。例如，您可要求本計畫作承保決定、提出上訴以變更承保決定，或提出投訴。

您有權取得其他會員針對本計畫提出上訴和投訴的資訊。如欲取得此類資訊，請致電會員服務部。

如果您認為自己受到不公平待遇或權利未受重視該怎麼辦

如果您認為自己受到不公平待遇，但又非因第 152 頁所列的理由而遭到歧視，您可透過下列方式取得協助：

- 您可致電會員服務部。
- 您可致電您當地的健康保險諮詢及促進方案 (HICAP)。如欲瞭解有關該組織的詳情以及聯絡方式，請參閱第 2 章。
- 您可致電 Cal MediConnect 申訴專員方案。如欲瞭解有關該組織的詳情以及聯絡方式，請參閱第 2 章。
- 您可致電 Medicare，電話是 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，其每週七天、每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。

如何取得更多與您權利有關的資訊

您可透過數種方式取得更多與您權利有關的資訊：

- 您可致電會員服務部。
- 您可致電您當地的健康保險諮詢及促進方案 (HICAP)。如欲瞭解有關該組織的詳情以及聯絡方式，請參閱第 2 章。
- 您可致電 Cal MediConnect 申訴專員方案。如欲瞭解有關該組織的詳情以及聯絡方式，請參閱第 2 章。
- 您可以聯絡 Medicare。
 - » 您可以瀏覽 Medicare 網站以閱覽或下載「Medicare 權利及保障」(Medicare Rights & Protections)。(請至 <http://www.medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/11534.pdf>。)
 - » 或者，您可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，其每週 7 天、每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

身為本計畫會員，您也有必須承擔的責任

身為本計畫會員，您有責任遵循下列事項。如果您有任何疑問，請致電會員服務部。

- **閱讀會員手冊以瞭解承保項目以及您在取得承保服務與藥品時需遵守的規定。**
 - » 如欲瞭解有關您承保服務的詳情，請參閱第 3 章與第 4 章。這些章節將為您說明承保項目、非承保項目、您需遵守的規定以及您需支付的費用。
 - » 如欲瞭解有關您承保藥品的詳情，請參閱第 5 章與第 6 章。
- **告知我們您擁有的任何其他健康承保或處方藥承保。**按規定我們必須確認您在接受醫療保健服務時有使用您所有的承保方案。如果您有其他承保，請致電會員服務部。
- **告訴您的醫師和其他醫療照護服務提供者您有投保本計畫。**在您接受服務或領取藥品時，請出示您的會員卡。
- **協助您的醫師和其他醫療照護服務提供者為您提供最優質的照護。**
 - » 向他們提供與您及您健康有關的必要資訊。盡可能瞭解您自己的健康問題。遵循您和您醫療服務提供者皆同意的治療計畫和指示。
 - » 確保您醫師和其他醫療服務提供者知道您正在服用的所有藥品。其中包括處方藥、非處方藥、維他命和補充品。
 - » 如果您有任何疑問，請務必提問。您的醫師和其他醫療服務提供者必須以您能夠瞭解的方式為您說明事項。如果您提了一個問題，但卻不瞭解答案的內容，請再次提問。
- **請為他人著想。**我們期望我們的會員能尊重其他病人的權利。我們也期盼您在醫師診所、醫院和其他醫療服務提供者的診所時能以尊重的態度對待他人。
- **支付您應付的費用。**身為計畫會員，您應負責下列付款：
 - » Medicare A 部分與 Medicare B 部分保費。針對大部分的 Health Net Cal MediConnect 會員而言，Medi-Cal 將會為您支付 A 部分與 B 部分的保費。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- » 如果您的 Medi-Cal 方案有分攤費用，則在 Health Net Cal MediConnect 給付您的 Medi-Cal 承保服務前，您將負責支付您的分攤費用金額。
- » 針對某些屬於本計畫承保範圍的藥品，您取得藥品時必須支付您應分攤的費用。這會是共付額 (固定金額)。第 6 章會說明您必須支付的藥品費用。
- » 如果您取得任何不屬於本計畫承保範圍的服務或藥品，您將必須支付全額費用。
 - 如果您不同意我們對某項服務或藥品所作的拒絕承保決定，您可以提出上訴。請參閱第 9 章以瞭解如何提出上訴。
- **如果您搬家，請通知我們。**如果您即將搬家，請務必立即通知我們。請致電會員服務部。
 - » **如果您搬出了我們的服務區域，您將不能繼續留在本計畫。**只有居住在**我們服務區域**的人士才可加入 Health Net Cal MediConnect。第 1 章有我們服務區域的相關說明。我們可以協助查出您是否會搬出我們的服務區域。在特殊投保期期間，您可以轉換至 Original Medicare 或投保您所在新地區的 Medicare 健保計畫或處方藥計畫。我們會讓您知道在您新搬進的地區是否有我們的計畫。此外，在您搬家時，請務必告知 Medicare 與 Medi-Cal 您的新地址。請參閱第 2 章以查詢 Medicare 與 Medi-Cal 的電話號碼。
 - » **如果您搬家了但仍在我們的服務區域內，我們依然需要知道。**我們必須將您的會籍記錄保持在最新狀態，並瞭解該如何與您聯絡。
- **如果您有疑問或顧慮，請致電會員服務部尋求協助。**

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

第 9 章：如果您有問題或需要投訴 (承保決定、上訴、投訴) 時怎麼辦

本章包括哪些內容？

本章有與您權利相關的資訊。如果您有以下情況，請閱讀本章以瞭解該怎麼做：

- 您對您的計畫有問題或想提出投訴。
- 您需要您計畫表示其不給付的某項服務、項目或藥物。
- 您不同意您計畫針對您照護所作的決定。
- 您認為您的承保服務太快終止。
- 您對您的長期服務與支援 (包括多元化老人服務方案 (MSSP)、成人社區服務 (CBAS) 以及療養機構 (NF) 服務) 有問題或想要提出投訴。

如果您有問題或顧慮，您只需閱讀本章適用於您情況的部分。本章細分為幾個不同部分，以協助您輕鬆找到您所需的資訊。

如果您遇到有關您健康或有關長期服務與支援的問題

您應取得您的醫師及其他醫療服務提供者按照您的照護計畫為您提供照護時，他們所判定的必要醫療保健服務、藥品以及長期服務與支援。**如果您對您的照護有問題，您可致電 1-855-501-3077 與 Cal MediConnect 監察方案聯絡以尋求協助。**本章將針對不同的問題與投訴分別說明您有什麼不同的選項，但您可隨時致電 Cal MediConnect 監察方案，讓其協助指引您解決問題。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



目錄

本章包括哪些內容？	162
如果您遇到有關您健康或有關長期服務與支援的問題	162
第 1 部分：簡介	165
第 1.1 節：如果您有問題該怎麼辦	165
第 1.2 節：如果出現法律術語呢？	165
第 2 部分：應致電何處尋求協助	165
第 2.1 節：哪裡可以取得更多資訊與協助	165
第 3 部分：福利相關問題	167
第 3.1 節：您是否應利用承保決定和上訴流程？或者您想提出投訴嗎？	167
第 4 部分：承保決定與上訴	167
第 4.1 節：承保決定與上訴簡介	167
第 4.2 節：取得承保決定和上訴相關協助	168
第 4.3 節：本章的哪一部分將會對您有所幫助？	169
第 5 部分：與服務、用品及藥品 (非 D 部分藥品) 相關的問題	170
第 5.1 節：何時該利用本部分內容	170
第 5.2 節：提出承保決定要求	171
第 5.3 節：適用於服務、用品及藥品 (非 D 部分藥品) 的層級 1 上訴	173
第 5.4 節：適用於服務、用品及藥品 (非 D 部分藥品) 的層級 2 上訴	178
第 5.5 節：給付問題	183
第 6 部分：D 部分藥品	186
第 6.1 節：如果您對領取 D 部分藥品有問題，或您希望我們償還您 D 部分藥品的費用該怎麼辦	186
第 6.2 節：什麼是例外處理？	187

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 6.3 節：要求例外處理的重要須知.....	188
第 6.4 節：如何提出與 D 部分藥品或是 D 部分藥品補償 (包括例外處理) 有關的承保決定要求作法.....	189
第 6.5 節：適用於 D 部分藥品的層級 1 上訴.....	193
第 6.6 節：適用於 D 部分藥品的層級 2 上訴.....	195
第 7 部分：要求我們承保更長的住院時間	197
第 7.1 節：瞭解您的 Medicare 權利.....	197
第 7.2 節：進行層級 1 上訴以變更您的出院日期	198
第 7.3 節：進行層級 2 上訴以變更您的出院日期	200
第 7.4 節：如果我錯過了上訴期限將會怎樣？	201
第 8 部分：如果您認為自己的居家醫療保健、特護療養或綜合門診復健機構 (CORF) 服務太快終止該怎麼辦.....	203
第 8.1 節：我們會事先通知您承保何時終止	204
第 8.2 節：進行層級 1 上訴以持續您的照護.....	204
第 8.3 節：進行層級 2 上訴以持續您的照護.....	206
第 8.4 節：如果您錯過了提出層級 1 上訴的期限該怎麼辦？	207
第 9 部分：層級 2 以外的上訴方式	209
第 9.1 節：針對 Medicare 服務與用品可以採取的下一步驟	209
第 9.2 節：針對 Medi-Cal 服務與用品可以採取的下一步驟	210
第 10 部分：如何提出投訴	210
第 10.1 節：內部投訴.....	212
第 10.2 節：外部投訴.....	214

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 1 部分：簡介

第 1.1 節：如果您有問題該怎麼辦

本章將會告訴您，如果您對您的計畫或對您的服務或給付有問題該怎麼辦。Medicare 與 Medi-Cal 已核准這些程序。每項程序均有一套您和我們皆必須遵守的規定、流程和期限。

第 1.2 節：如果出現法律術語呢？

本章中的部分規定和期限包含了艱澀的法律術語。由於這些許多術語可能不易理解，因此我們使用了較簡單易懂的詞彙來替代某些法律術語。我們也盡量少用縮寫。

例如，我們會說：

- 「提出投訴」而非「呈遞申訴」
- 「承保決定」而非「組織判定」、「福利判定」或「承保判定」
- 「快速承保決定」而非「特急判定」

瞭解專門的法律術語可能可協助您獲得更清楚的溝通訊息，因此我們也為您提供了專門的法律術語。

第 2 部分：應致電何處尋求協助

第 2.1 節：哪裡可以取得更多資訊與協助

如何啟動或遵循處理問題的程序有時可能會令人感到困惑。如果您身體不適或精力有限，尤其可能發生這種問題。有時您也可能不知道接下來該怎麼做。

您可透過 Cal MediConnect 監察方案取得協助

如果您需要協助，您可隨時致電 Cal MediConnect 監察方案。Cal MediConnect 監察方案可為您解答疑問，並協助您瞭解如何處理問題。Cal MediConnect 監察方案與本計畫或是任何保險公司或健保計畫均沒有關聯。他們可協助您瞭解應使用何種程序。Cal MediConnect 申訴專員方案的電話號碼是 1-855-501-3077 (聽語障專線：1-855-847-7914)。這些服務均為免費。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



您可透過健康保險諮詢及促進方案 (HICAP) 取得協助

您也可致電健康保險諮詢及促進方案 (HICAP)。HICAP 諮詢人員可為您解答疑問，並協助您瞭解如何處理問題。HICAP 與本計畫或任何保險公司或健保計畫均沒有關聯。HICAP 在每個郡縣均有受過訓練的諮詢人員，且服務均為免費。HICAP 的電話號碼是 1-800-434-0222。

透過 Medicare 取得協助

您可直接致電 Medicare 針對您的問題尋求協助。以下為透過 Medicare 尋求協助的兩種方式：

- 致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，其每週 7 天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線：1-877-486-2048。此為免付費電話。
- 瀏覽 Medicare 網站 (<http://www.medicare.gov>)。

您可透過 California Department of Managed Health Care 取得協助

以下段落是根據加州健康與安全法規第 1368.02 (b) 條的規定所必須提供的公告。在此段落中，「申訴」一詞意指針對 Medi-Cal 服務所提出的上訴或投訴。

California Department of Managed Health Care 負責管理醫療保健服務計畫。如果您想對您的健保計畫提出申訴，您首先應於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話；請先使用您健保計畫的申訴流程，之後才與管理局聯絡。使用此申訴程序並不會使您失去任何潛在法定權利或您可能可獲得的補償。如果您需要協助處理與急診事件有關的申訴，或您的健保計畫沒有就您的申訴提出令您滿意的解決方案，或您的申訴在 30 天後仍未獲得解決，您可致電 California Department of Managed Health Care 尋求協助。您可能還符合申請獨立醫療審查 (IMR) 的資格。如果您符合申請 IMR 的資格，IMR 程序將會針對健保計畫就後述事項所作的醫療決定進行公正的審查：所提服務或治療是否具有醫療必要性、對實驗或研究性質的治療作承保與否的決定，以及急診或緊急醫療服務的付款爭議。管理式健康照護部還提供免付費電話 (1-888-HMO-2219) 以及供聽障和語障人士使用的聽語障專線 (1-877-688-9891)。該部門的網站 <http://www.hmohelp.ca.gov> 上有投訴表、IMR 申請表和網上說明。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 3 部分：福利相關問題

第 3.1 節：您是否應利用承保決定和上訴流程？或者您想提出投訴嗎？

如果您有問題或顧慮，您只需閱讀本章適用於您情況的部分。以下表格將可幫助您找到本章中適用於您問題或投訴的章節。

您的問題或顧慮是否與您的福利或承保有關？

(這些問題包括特定醫療照護、長期服務與支援或處方藥是否屬於承保範圍、他們的承保方式，以及與醫療保健或處方藥給付相關的問題。)

是。

我的問題是關於福利或承保。

請翻至第 167 頁的**第 4 部分**
「承保決定與上訴」。

否。

我的問題與福利或承保無關。

請翻至**第 10 部分**：「如何提出投訴」
(第 210 頁)。

第 4 部分：承保決定與上訴

第 4.1 節：承保決定與上訴簡介

提出承保決定要求和提出上訴的程序適用於處理與您福利和承保有關的問題。其中也包括了與給付有關的問題。除了 D 部分的共付額之外，您無需負擔 Medicare 的費用。

什麼是承保決定？

承保決定是我們針對您的福利與承保範圍，或針對我們對您醫療服務、用品或藥品的給付金額所作的初步決定。每當我們要決定哪些項目屬於您的承保範圍以及我們應給付的金額時，我們便會作承保決定。

如果您或您的醫師不確定某項服務、用品或藥品是否屬於 Medicare 或 Medi-Cal 的承保範圍，在您的醫師提供該項服務、用品或藥品之前，您或您的醫師皆可要求我們作承保決定。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



什麼是上訴？

上訴是要求我們審查我們的決定，以及在您認為我們決定有誤時要求我們改變決定的一種正式方式。例如，我們可能決定您希望取得的某項服務、用品或藥品不屬於承保範圍或不再屬於 Medicare 或 Medi-Cal 的承保範圍。如果您或您的醫師不同意我們的決定，您可以提出上訴。

第 4.2 節：取得承保決定和上訴相關協助

我可以致電何處尋求有關提出承保決定要求或提出上訴的協助？

您可向下列任何人士尋求協助：

- 請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電**會員服務部**，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
- 請致電 **Cal MediConnect 申訴專員方案** 尋求免費協助。Cal MediConnect 監察方案可協助投保 Cal MediConnect 的人士處理有關服務或請款的問題。電話號碼是 1-855-501-3077。
- 請致電**健康保險諮詢及促進方案 (HICAP)** 尋求免費協助。HICAP 是獨立的組織，它與本計畫沒有關聯。電話號碼是 1-800-434-0222。
- 請致電 **Department of Managed Health Care (DMHC) 協助中心** 尋求免費協助。DMHC 負責管理健保計畫。DMHC 可協助投保 Cal MediConnect 的人士處理有關 Medi-Cal 服務的上訴或請款問題。電話號碼是 1-888-466-2219。失聰、有聽力障礙或言語障礙的人士可使用免付費聽語障專線 1-877-688-9891。
- 請與**您的醫師或其他醫療服務提供者**討論。您的醫師或其他醫療服務提供者可代您提出承保決定要求或代您提出上訴。
- 請與**朋友或家人**討論，並要求其代您行事。您可以指名其他人士擔任您的「代表」，以代您提出承保決定要求或代您提出上訴。
 - » 如果您想請朋友、親戚或其他人士擔任您的代表，請致電會員服務部索取「代表委任書」表格。您亦可透過 Medicare 網站 <http://www.cms.hhs.gov/cmsforms/downloads/cms1696.pdf> 或本計畫網站 https://www.healthnet.com/portal/shopping/content/iwc/shopping/medicare/duals/appeals_and_grievances.action 取得該表格。這份表格可授權其他人士代您行事。您必須給我們一份已簽名的表格。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- **您也有權聘請律師代您行事。**您可以致電給您自己的律師，或透過您當地的律師協會或其他轉介服務取得律師名單。如果您符合資格，部分法律團體將可為您提供免費的法律服務。如果您想聘請律師代表您，您將需填妥「代表委任書」表格。

不過，不論您想提出任何類型的承保決定要求或想提出上訴，**您都不一定要聘請律師。**

第 4.3 節：本章的哪一部分將會對您有所幫助？

有四種不同類型的情況牽涉承保決定和上訴。每種情況都有不同的規定和期限。我們將本章細分為不同部分，以協助您找到您必須遵守的規定。您只需閱讀適用於您問題的部分：

- 如果您有與服務、用品及藥品 (非 D 部分藥品) 有關的問題，**第 170 頁的第 5 部分**將可為您提供相關資訊。例如，如果您發生下列情況，請利用該部分：
 - 您沒有取得您所需的醫療保健服務，而您認為本計畫應承保該照護。
 - 本計畫未核准您的醫師欲為您提供的服務、用品或藥品，而您認為該照護應獲得承保。
 - **注意：**僅有在這些藥品不屬於 D 部分承保範圍的情況下才利用第 5 部分。《承保藥品清單》中有「NT」標示的藥品不屬於 D 部分的承保範圍。請參閱第 6 部分 (第 186 頁) 以瞭解 D 部分藥品的上訴。
 - 您接受了您認為應該獲得承保的醫療保健或服務，但我們卻未給付該照護。
 - 您取得了您認為應該獲得承保的醫療服務或用品且支付了相關費用，而您想要求我們償還您所支付的費用。
 - 您被告知您目前所享有的照護承保即將減少或終止，而您不同意我們的決定。
 - **注意：**如果將要停止的是醫院照護、居家醫療保健、特護療養機構照護或綜合門診復健機構 (CORF) 服務的承保，您需要閱讀本章的另一部分，因為這些類型的照護有特別的規定。請參閱第 7 部分和第 8 部分 (第 197 頁和第 203 頁)。
- **第 6 部分 (第 186 頁)** 將可為您提供 D 部分藥品的相關資訊。例如，如果您發生下列情況，請參閱本節：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 您想要求我們進行例外處理，以承保某項不在本計畫《承保藥品清單》(「藥品清單」) 中的 D 部分藥品。
 - 您想要求我們免除您能夠領取的藥量限制。
 - 您想要求我們承保某項需要事先核准的藥品。
 - 我們未核准您的例外處理申請，而您或您的醫師或其他開立處方者認為我們應核准您的申請。
 - 您想要求我們給付您已經購買的處方藥。(這是針對給付所提出的承保決定要求。)
- **如果您認為醫師太快讓您出院，第 7 部分 (第 197 頁)** 將可為您提供相關資訊，告訴您如果您認為醫師太快讓您出院，該如何要求本計畫承保更長的住院時間。如果您發生下列情況，請參閱本節：
 - 您住院且您認為醫師太快要求您出院。
 - **如果您認為您的居家醫療保健、特護療養機構照護和綜合門診復健機構 (CORF) 服務太快終止，第 8 部分 (第 203 頁)** 將可為您提供相關資訊。

如果您不確定您應參閱哪一節，請於週一至週五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語專線：711) 與會員服務部聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

如果您需要其他協助或資訊，請致電 1-855-501-3077 與 Cal MediConnect 監察方案聯絡。

第 5 部分：與服務、用品及藥品 (非 D 部分藥品) 相關的問題

第 5.1 節：何時該利用本部分內容

本部分是要告訴您，如果您有與醫療服務、行為健康服務及長期服務與支援 (LTSS) 有關的福利問題該怎麼做。如果您對不屬於 D 部分承保範圍的藥品有問題，您也可利用本部分內容。《承保藥品清單》中有「NT」標示的藥品不屬於 D 部分的承保範圍。請參閱第 6 部分以瞭解 D 部分藥品的上訴。

本部分將會告訴您，如果您發生下列任一情況，您可以怎麼做：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



1. 您認為計畫有承保您所需的醫療服務、行為健康服務或長期服務與支援 (LTSS)，但您卻未取得這些服務。

您可以怎麼做：您可要求我們為您作承保決定。請參閱第 5.2 節 (第 171 頁)，以瞭解有關提出承保決定要求的資訊。

2. 本計畫未核准您醫師欲為您提供的照護，而您認為該照護應獲得核准。

您可以怎麼做：您可針對本計畫不核准該照護的決定提出上訴。請參閱第 5.3 節 (第 173 頁)，以瞭解有關提出上訴的資訊。

3. 您取得了您認為屬於計畫承保範圍的服務或用品，但計畫卻不給付。

您可以怎麼做：您可針對本計畫不給付的決定提出上訴。請參閱第 5.3 節 (第 173 頁)，以瞭解有關提出上訴的資訊。

4. 您取得了您認為應該獲得承保的服務或用品且支付了相關費用，而您想要求本計畫補償您該服務或用品的費用。

您可以怎麼做：您可要求我們償還您所支付的費用。請參閱第 5.5 節 (第 183 頁)，以瞭解有關要求本計畫給付的資訊。

5. 您特定服務的承保遭到減少或終止，而您不同意我們的決定。

您可以怎麼做：您可針對本計畫減少或終止服務的決定提出上訴。請參閱第 5.3 節 (第 173 頁)，以瞭解有關提出上訴的資訊。

注意：如果即將終止的是醫院照護、居家醫療保健、特護療養機構照護或綜合門診復健機構 (CORF) 服務的承保，將有特殊的規定適用。請參閱第 7 部分或第 8 部分 (第 197 頁和第 203 頁) 以瞭解詳情。

第 5.2 節：提出承保決定要求

如何提出承保決定要求以取得醫療服務、行為健康服務，或特定長期服務與支援 (MSSP、CBAS 或 NF 服務)

如欲提出承保決定要求，請致電、寫信或傳真給我們，或請您的代表或醫師要求我們作承保決定。

- 您可以來電給我們，電話：請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-357 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
- 您可透過下列號碼傳真給我們：1-800-281-2999

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



您可透過下列地址寫信給我們：
Health Net Community Solutions, Inc.
P.O. Box 10422
Van Nuys, CA 91410-0422

取得承保決定需要多久時間？

在您提出要求之後，通常需要長達 14 個曆日的時間。如果您在 14 個曆日內未取得我們的決定，您可以提出上訴。

- ▶ 有時我們會需要較長時間，我們將會寄信告知您我們需要延長 14 個曆日的時間。該信函將會向您說明我們需要延長時間的理由。

我是否可在較短時間內取得承保決定？

是。如果您因健康狀況而需要在較短時間內得到答覆，請要求我們作「快速承保決定」。如果我們核准您的請求，我們將會在 **72 小時內**通知您我們的決定。

然而，有時我們會需要較長時間，我們將會寄信告知您我們最多需要延長 14 個曆日的時間。該信函將會向您說明我們需要延長時間的理由。

「快速承保決定」的法律術語是「特急判定」。

提出快速承保決定要求：

- 如欲申請快速承保決定，請先致電或傳真給本計畫，要求我們承保您欲取得的照護。
- 您可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與我們聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話，您也可透過 1-800-281-2999 傳真給我們。如需本計畫的詳細聯絡資訊，請參閱第 2 章。
- 您也可以請您的醫師或您的代表致電給我們。

以下為提出快速承保決定要求的規定：

您必須符合下列兩項規定才能取得快速承保決定：

1. 僅有當您針對您尚未取得的照護或用品提出承保要求時，您才可以取得快速承保決定。(如果您的要求是有關您已取得之照護或用品的給付，您將無法取得快速承保決定。)

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



2. 僅有當 14 個曆日的標準期限可能會嚴重危害您的健康或傷害您的身體機能時，您才可以取得快速承保決定。

- ➔ 如果您的醫師表示您需要快速承保決定，我們將會自動為您提供快速承保決定。
- ➔ 如果您在沒有醫師佐證的情況下提出快速承保決定要求，我們將會判定您是否應取得快速承保決定。
 - 如果我們判定您的健康狀況不符合快速承保決定的規定，我們將會寄信給您。我們亦會使用標準 14 個曆日的期限作為替代。
 - 此信函會告訴您如果您的醫師要求快速承保決定，我們會自動為您提供快速承保決定。
 - 該信函也會告訴您，如果我們為您提供的是標準承保決定而非快速承保決定，您可如何針對我們的決定提出「快速投訴」。如需更多有關投訴 (包括快速投訴) 程序的資訊，請參閱第 10 部分 (第 210 頁)。

如果承保決定的答覆是同意，我何時可取得服務或用品？

在您提出要求之後，您將可在 14 個曆日 (標準承保決定) 或 72 小時 (快速承保決定) 內獲得核准 (事先授權) 以取得服務或用品。如果我們延長作承保決定所需的時間，我們將會在延長期限結束之前核准承保。

如果承保決定的答覆是拒絕，我將如何能夠得知？

如果答覆是拒絕，我們將會寄信向您說明我們拒絕的原因。

- 如果我們的答覆是拒絕，您有權提出上訴以要求我們改變此決定。提出上訴是指要求我們審查我們拒絕承保的決定。
- 如果您決定提出上訴，這表示您即將進入上訴程序的層級 1 (請參閱下一節以取得更多資訊)。

第 5.3 節：適用於服務、用品及藥品 (非 D 部分藥品) 的層級 1 上訴

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



什麼是上訴？

上訴是要求我們審查我們的決定，以及在您認為我們決定有誤時要求我們改變決定的一種正式方式。如果您或您的醫師或其他醫療服務提供者不同意我們的決定，您可以提出上訴。

在大多數情況下，您必須從層級 1 開始進行上訴。如果您不想針對 Medi-Cal 服務向本計畫提出第一級上訴，在特殊情況下，您可申請獨立醫療審查。請參閱第 178 頁以取得更多資訊。

如果您在上訴程序期間需要協助，您可致電 **1-855-501-3077** 與 Cal MediConnect 監察方案聯絡。Cal MediConnect 監察方案與本計畫或是任何保險公司或健保計畫均沒有關聯。

什麼是層級 1 上訴？

層級 1 上訴是您對本計畫所提出的第一級上訴。我們將會審查我們的承保決定，以確認我們所作的決定是否正確。審查人員將不會與作最初承保決定的人士相同。當審查完成時，我們會以書面方式讓您知道我們的決定。

如果我們在經審查後告知您該服務或用品不屬於承保範圍，您的案件將可進入層級上訴。

我該如何提出層級 1 上訴？

- 您、您的醫師或其他醫療服務提供者或您的代表必須與我們聯絡才能開始為您進行上訴。您可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與我們聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。如欲進一步瞭解有關如何與我們聯絡以提出上訴的詳情，請參閱第 2 章。
- 您可要求我們進行「標準上訴」或「快速上訴」。
- 如果您欲提出標準上訴或快速上訴，請透過書面方式提出您的上訴或致電與我們聯絡。
 - 您可將您的書面申請提交至下列地址：

概述：如何提出層級 1 上訴

您本人、您的醫師或您的代表可透過書面方式提出要求，並將其透過郵件或傳真寄給我們。您也可致電與我們聯絡以提出上訴。

- 請在您欲上訴之決定日期起的 **60 個曆日內** 提出上訴。如果您因有正當理由而錯過此期限，您也許仍然可以提出上訴 (請參閱第 175 頁)。
 - 如果我們告知您有關您目前正在取得的服務即將變更或終止之事，而您因此提出上訴，且您希望在上訴程序進行期間繼續取得該服務，則您可以提出上訴的時間將較短 (請參閱第 176 頁)。
- ➔ 請繼續閱讀本節，進一步瞭解適用於您上訴的期限。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



Health Net Community Solutions, Inc.
P.O. Box 10422
Van Nuys, CA 91410-0422

- 您可在線上提出申請：https://www.healthnet.com/portal/member/content/iwc/member/unprotected/health_plan/content/file_ag_duals.action
- 您也可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 提出上訴。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
- 您將會在我們收到您上訴後的 5 個曆日內收到我們的信函，告知您我們已收到您的上訴。

「快速上訴決定」的法律術語是「特急重新審查」。

別人可以代我提出上訴嗎？


可以。您的醫師或其他醫療服務提供者可代您提出上訴。此外，您醫師或其他醫療服務提供者以外的人士也可以代您提出上訴，但您必須先填妥「代表委任書」表格。這份表格可授權其他人士代您行事。

如欲取得「代表委任書」表格，請致電向會員服務部索取，或是瀏覽 Medicare 網站 <https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf> 或本計畫網站 https://www.healthnet.com/portal/shopping/content/iwc/shopping/medicare/duals/appeals_and_grievances.action

- 如果上訴是由您本人或是您醫師或其他醫療服務提供者以外的人士提出，我們必須先收到填妥的「代表委任書」表格才可進行上訴審查。

我有多少時間可以提出上訴？

您必須在我們寄信通知您我們決定當日起的 **60 個曆日**內提出上訴。

 如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

如果您錯過這個期限，且您有適當的理由，我們可給您更多時間提出上訴。正當理由的例子包括：您罹患嚴重疾病，或我們提供給您的上訴申請期限資訊錯誤。

- **注意：**如果我們告知您有關您目前正在取得的服務即將變更或終止之事，而您因此提出上訴，且您希望在上訴程序進行期間繼續取得該服務，則**您可以提出上訴的時間將較短**。請參閱「*在層級 1 上訴期間，我的福利是否可以持續？*」(第 177 頁) 以取得更多資訊。

我可以獲得有關我案件的檔案複本嗎？

可以。請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部向我們索取副本，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

我的醫師可以向您提供更多有關本人上訴的資訊嗎？

可以，您和您醫師可以向我們提供更多資訊以為您的上訴提供佐證。

本計畫將如何作出上訴決定？

我們會仔細審閱所有與您醫療保健承保要求有關的資訊。然後，我們會確認我們在**拒絕**您的要求時是否有遵守所有規定。審查人員將不會與作最初承保決定的人士相同。

如果我們需要更多資訊，我們可能會向您或您的醫師索取。

我何時可得知「標準」上訴的決定？

我們必須在收到您上訴後的 30 個曆日內給您答覆。如果因您的健康病況所需，我們會更快給您我們的決定。

- 不過，如果您要求更多時間，或如果我們需要蒐集更多資訊，我們可能需要最多額外 14 個曆日的時間。如果我們決定延長時間來作決定，我們將會寄信向您說明我們需要延長時間的理由。
- 如果您認為我們不應該需要額外天數，您可以針對我們使用額外天數的決定提出「快速投訴」。當您提出快速投訴時，我們會在 24 小時內回覆您的投訴。如需更多有關投訴 (包括快速投訴) 程序的資訊，請參閱第 10 部分 (第 210 頁)。
- 如果我們未能在 30 個曆日內或在延長時間 (如果我們有延長時間) 結束前針對您的上訴作出答覆，且您的問題是與 Medicare 服務或用品的承保有關，我們將會自動把您的案件交由層級 2 上訴程序處理。如果發生此情形，我們將會通知您。如果您的問題是與 Medi-Cal 服務或用品的承保有關，您將必須自行提出層級 2 上訴。如需更多有關層級 2 上訴程序的資訊，請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- ➔ **如果我們同意**您部分或全部的請求，我們將必須在收到您上訴後的 30 個曆日內核准或提供承保。
- ➔ **如果我們拒絕**您部分或全部的請求，我們將會寄信通知您。如果您的問題是與 Medicare 服務或用品的承保有關，信函中將會告訴您我們將您的案件送至獨立審查組織進行層級 2 上訴。如果您的問題是與 Medi-Cal 服務或用品的承保有關，信函中將會告訴您如何自行提出層級 2 上訴。如需更多有關層級 2 上訴程序的資訊，請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)。

我何時可得知「快速」上訴的決定？

如果您提出快速上訴，我們將會在收到您上訴後的 72 小時內給您答覆。如果您因健康情況所需，我們會更快給您答覆。

- 不過，如果您要求更多時間，或如果我們需要蒐集更多資訊，我們可能需要最多額外 14 個曆日的時間。如果我們決定延長時間來作決定，我們將會寄信向您說明我們需要延長時間的理由。
 - 如果您認為我們不應該需要額外天數，您可以針對我們使用額外天數的決定提出「快速投訴」。當您提出快速投訴時，我們會在 24 小時內回覆您的投訴。如需更多有關投訴 (包括快速投訴) 程序的資訊，請參閱第 10 部分 (第 210 頁)。
 - 如果我們未能在 72 小時內或在延長時間 (如果我們有延長時間) 結束前針對您的上訴作出答覆，且您的問題是與 Medicare 服務或用品的承保有關，我們將會自動把您的案件交由層級 2 上訴程序處理。如果發生此情形，我們將會通知您。如果您的問題是與 Medi-Cal 服務或用品的承保有關，您將必須自行提出層級 2 上訴。如需更多有關層級 2 上訴程序的資訊，請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)。
- ➔ **如果我們同意**您部分或全部的請求，我們將必須在收到您上訴後的 72 小時內核准或提供承保。
 - ➔ **如果我們拒絕**您部分或全部的請求，我們將會寄信通知您。如果您的問題是與 Medicare 服務或用品的承保有關，信函中將會告訴您我們將您的案件送至獨立審查組織進行層級 2 上訴。如果您的問題是與 Medi-Cal 服務或用品的承保有關，信函中將會告訴您如何自行提出層級 2 上訴。如需更多有關層級 2 上訴程序的資訊，請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)。

在層級 1 上訴期間，我的福利是否可以持續？

如果我們決定變更或終止某項先前已獲得核准的服務或用品承保，我們將會在採取行動之前寄通知給您。如果您不同意該行動，您可提出層級 1 上訴並要求我們繼續提供您的服務或用品福利。您必須在**下列期限當日或之前提出要求 (以較晚發生者為準)**，才能繼續取得您的福利：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 行動通知郵寄日期開始算起的 10 天內；或
- 行動預計生效日期。

如果您遵守上述期限，則在您上訴程序進行期間，您將可繼續取得具有爭議的服務或用品。如果您繼續取得福利，但上訴的最終結果贊成我們的行動，我們可能會向您追討在上訴待審期間，我們為您提供之服務或用品的費用。

第 5.4 節：適用於服務、用品及藥品 (非 D 部分藥品) 的層級 2 上訴

如果本計畫在層級 1 上訴作出拒絕決議，接下來該怎麼辦？

- 如果我們**拒絕**您層級 1 上訴的部分或全部請求，我們將會寄信通知您。信函中將會告訴您該服務或用品通常是否會由 Medicare 或 Medi-Cal 承保。
- 如果您的問題是與 **Medicare** 服務或用品有關，我們將會在層級 1 上訴結束後自動將您的案件交由層級 2 上訴程序處理。
- 如果您的問題是與 **Medi-Cal** 服務或用品有關，您可自行提出層級 2 上訴。信函中會向您說明提出該層級上訴的方法。您也可以藉由下方資訊瞭解詳情。

什麼是層級 2 上訴？

層級 2 上訴是第二級上訴，其是由與本計畫不相關的獨立組織進行。


我的問題是與 Medi-Cal 服務或用品有關。我該如何提出層級 2 上訴？

針對 Medi-Cal 服務及用品提出層級 2 上訴的方式有兩種：1) 獨立醫療審查或 2) 州聽證會。

1) 獨立醫療審查

您可向 California Department of Managed Health Care (DMHC) 的協助中心申請獨立醫療審查 (IMR)。IMR 適用於任何屬於醫療性質的 Medi-Cal 承保服務或用品。IMR 是由不屬於本計畫的醫師針對您個案所進行的審查。如果 IMR 作出對您有利的決定，我們將必須為您提供您所要求的服務或用品。您無需為 IMR 付費。

如果本計畫有下列舉動，您將可申請 IMR：

 如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

- 由於本計畫判定 Medi-Cal 服務或治療並非醫療所必需，因而拒絕、變更或延遲該服務或治療。
- 不承保嚴重醫療病況所需的實驗性或研究性 Medi-Cal 治療。
- 不給付您已接受的 Medi-Cal 急診服務或緊急服務。
- 未在 30 個曆日內解決您針對 Medi-Cal 服務所提出的層級 1 標準上訴，或未在 72 小時內解決您針對 Medi-Cal 服務所提出的層級 1 快速上訴。

針對同一問題，您可同時申請 IMR 又申請州聽證會，但如果您已舉行了州聽證會，您將不能再申請 IMR。

在大多數情況下，在申請 IMR 之前，您必須先向我們提出上訴。請參閱第 173 頁，以瞭解有關本計畫層級 1 上訴程序的資訊。如果您不同意我們的決定，您可向 DMHC 協助中心申請 IMR。

- ➔ 如果您的治療因屬於實驗性或研究性而遭到拒絕，您無需使用本計畫的上訴程序即可申請 IMR。
- ➔ 如果您的問題十分緊急且會對您健康造成即時且嚴重的威脅，您可立即請 DMHC 處理。針對特殊且具有迫切性的案件，DMHC 可能可為您免除必須先遵循本計畫上訴程序的規定。

您必須在我們寄給您書面上訴決定後的 **6 個月內申請 IMR**。如果 DMHC 判定您是因情況使然而無法在時限內提交申請，則其在 6 個月後也可能會接受您的申請。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



如何申請 IMR：

- 填寫獨立醫療審查/投訴申請表，您可在下列網站取得該申請表：
<http://www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint/IndependentMedicalReviewComplaintForm.aspx>。或者致電 1-888-466-2219 與 DMHC 協助中心聯絡。聽語障專線使用者請致電 1-877-688-9891。
- 如果您有與遭拒之服務或用品有關的信函或其他文件，請將其副本隨附提出。這樣可以加速 IMR 的處理時間。請寄文件的副本，而不要寄正本。協助中心將不會退還任何文件。
- 如果有人協助您申請 IMR，請填寫協助授權表。您可在下列網站取得該表格：
<http://www.dmhc.ca.gov/Portals/0/FileAComplaint/IMRForms/20160 AAF English.pdf>。或者致電 1-888-466-2219 與 DMHC 協助中心聯絡。聽語障專線使用者請致電 1-877-688-9891。
- 請將申請表及所有附件郵寄或傳真至：

Help Center
California Department of Managed Health Care
980 9th Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
傳真：916-255-5241

針對與 Medi-Cal 服務有關的非緊急案件，您將會在 DMHC 收到您申請及佐證文件後的 30 天內收到 IMR 的決定函。針對會使您健康處於立即或嚴重風險的緊急案件，您將會在 3 至 7 天內收到 IMR 的決定函。

如果您對 IMR 的結果感到不滿，您仍可申請州聽證會。

如果 DMHC 判定您的案件不符合 IMR 的資格，DMHC 將會透過其常規的消費者投訴程序審查您的案件。

-2) 州聽證會

您可隨時針對 Medi-Cal 承保服務及用品申請州聽證會。如果您的醫師或其他醫療服務提供者申請了我們將不會核准的服務或用品，或我們將不再繼續給付您已接受的服務或已取得的用品，且拒絕您的層級 1 上訴，則您有權申請州聽證會。

在大多數情況下，在我們寄「您的聽證權力」通知給您後，**您將有 120 天的時間可以申請州聽證會。**

- ➔ **注意：**如果我們告知您有關您目前正在取得的服務即將變更或終止之事，而您因此申請州聽證會，且您希望在州聽證會進行期間繼續取得該服務，則**您可以提出申請的時間將較短**。請參閱「在層級 2 上訴期間，我的福利是否可以持續？」(第 181 頁) 以取得更多資訊。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



申請州聽證會的方式有兩種：

1. 您可填妥行動通知背面的《州聽證會申請表》。您應提供所有必要資訊，例如您的全名、地址、電話號碼、對您採取不利行動的計畫或郡縣名稱、相關的輔助計畫，以及您希望舉行聽證會的詳細原因。然後您可透過下列其中一種方式提交您的申請：
 - 寄至通知上所列的縣立福利部地址。
 - 寄至加州社會服務部：

State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
 - 傳真至州政府聽證處，傳真號碼為 916-651-5210 或 916-651-2789。
2. 您可致電 1-800-952-5253 與加州社會服務部 (California Department of Social Services) 聯絡。聽語障專線使用者請致電 1-800-952-8349。如果您決定透過電話申請州聽證會，您應瞭解該電話線路可能非常忙碌。

我的問題是與 Medicare 服務或用品有關。層級 2 上訴的流程為何？

獨立審查組織 (IRE) 將會針對層級 1 的決定進行仔細的審查，並決定是否應變更該決定。

- 您無需申請層級 2 上訴。我們會自動將所有拒絕決議 (不論是全部拒絕或部分拒絕) 交由 IRE 處理。如果發生此情形，我們將會通知您。
- IRE 是由 Medicare 所聘僱，與本計畫沒有任何關聯。

您可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 向會員服務部索取您的檔案副本。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

- ➔ IRE 必須在收到您上訴後的 30 個曆日內，針對您的層級 2 上訴作出答覆。如果您在取得醫療服務或用品前提出上訴，此規定即適用。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- » 但是，如果 IRE 需要蒐集更多可能對您有利的資訊，其可能最多需要延長 14 個曆日的時間。如果 IRE 需要延長時間來作決定，其將會寄信通知您。

► 如果您在層級 1 進行的是「快速上訴」，您在層級 2 的上訴將會自動以快速上訴的方式進行。IRE 必須在收到您上訴後的 72 小時內給您答覆。

- » 但是，如果 IRE 需要蒐集更多可能對您有利的資訊，其可能最多需要延長 14 個曆日的時間。如果 IRE 需要延長時間來作決定，其將會寄信通知您。

在層級 2 上訴期間，我的福利是否可以持續？

如果您的問題是與 Medicare 承保服務或用品有關，在與獨立審查組織進行層級 2 上訴期間，您該項服務或用品的福利將**無法**持續。

如果您的問題是與 Medi-Cal 承保服務或用品有關，且您申請的是州聽證會，您該項 Medi-Cal 服務或用品的福利將可持續至聽證會作出決定為止。您必須在下列期限**當日或之前**提出聽證會要求 (以較晚發生者為準)，才能繼續取得您的福利

- 告知您不利福利判定 (層級 1 上訴決定) 維持原議的行動通知郵寄日期開始算起的 10 天內；或
- 行動預計生效日期。

如果您遵守上述期限，您將可繼續取得具有爭議的服務或用品直到聽證會作出決定為止。如果您繼續取得福利，但上訴的最終結果贊成我們的行動，我們可能會向您追討在上訴待審期間，我們為您提供之服務或用品的費用。

我將如何得知決定結果？

如果您的層級 2 上訴是獨立醫療審查，Department of Managed Health Care 將會寄信向您說明審查您案件之醫師所作的決定。

- 如果獨立醫療審查的決定是**同意**您部分或全部的請求，我們將必須提供該服務或治療。
- 如果獨立醫療審查的決定是**拒絕**您部分或全部的請求，這代表其同意層級 1 的決定。您仍可申請州聽證會。請參閱第 179 頁，以瞭解有關申請州聽證會的資訊。

如果您的層級 2 上訴是州聽證會，加州社會服務部 (California Department of Social Services) 將會寄信向您說明其決定。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- ▶ 如果州聽證會的決定是**同意**您部分或全部的請求，我們將必須遵循該決定。我們必須在收到決定函之日起的 30 個曆日內完成信函中所述的行動。
- ▶ 如果州聽證會的決定是**拒絕**您部分或全部的請求，這代表其同意層級 1 的決定。我們可終止任何您正在領取的待審期間補助給付。

如果您的層級 2 上訴是交由 Medicare 的獨立審查組織 (IRE) 處理，其將會寄信向您說明其決定。

- ▶ 如果 IRE **同意**您標準上訴中部分或全部的請求，我們將必須在收到 IRE 決定函之日起的 72 小時內授權該醫療保健承保，或在 14 個曆日內為您提供該服務或用品。如果您要求的是快速上訴，我們將必須在收到 IRE 決定函之日起的 72 小時內授權該醫療保健承保或為您提供該服務或用品。
- ▶ 如果 IRE **拒絕**您部分或全部的請求，這代表其同意層級 1 的決定。這稱為「維持原決定」。也稱為「駁回上訴」。

如果上訴決定是拒絕本人全部或部分的請求，我是否可提出進一步上訴？

如果您的層級 2 上訴是獨立醫療審查，您可申請州聽證會。請參閱第 180 頁，以瞭解有關申請州聽證會的資訊。

如果層級 2 上訴是州聽證會，您可在收到決定函後的 30 天內要求覆審。您可在您收到決定函後的一年內，根據民事訴訟法第 1094.5 節的規定向高等法院提出請願，要求其針對州聽證會的拒絕決議進行司法審查。如果您已針對同一問題申請了州聽證會，您將不能再申請 IMR。

如果您的層級 2 上訴是交由 Medicare 的獨立審查組織 (IRE) 處理，則僅有在您欲取得之服務或用品的現金價值達到一定的最低金額標準時，您才可再次提出上訴。IRE 寄給您的信函中將會說明您可能享有的其他上訴權利。

請參閱第 9 部分 (第 209 頁)，以瞭解更多有關其他層級上訴的資訊。

第 5.5 節：給付問題

本計畫不允許我們的網絡醫療服務提供者針對承保服務和用品向您請款。即使我們給付給醫療服務提供者的費用少於該醫療服務提供者針對承保服務或用品所收取的費用，您也無需支付任何費用。不論在何種情況下，您皆無需支付任何帳單的餘額。您唯一需要支付的費用便是層級 1 和 (或) 層級 2 藥品的共付額。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



如果您收到超過您共付額的承保服務和藥品帳單，請將帳單寄給我們。**您不應自行支付帳單。**我們將直接與該醫療服務提供者聯絡並解決該問題。

如需更多資訊，請先閱讀第 7 章：「**要求本計畫為您所取得的承保服務或藥品帳單支付分攤費用**」。第 7 章將為您說明在何種情況下您可能需要向我們要求補償或可能需要支付您所收到的醫療服務提供者帳單。該章也會說明您該如何將要求本計畫給付的書面文件寄給我們。

我可以要求本計畫針對我所支付的服務或用品費用償還其應分攤的費用嗎？

請謹記，如果您收到超過您承保服務和用品共付額的帳單，您不應自行支付帳單。但如果您支付了帳單，且您在取得服務和用品時有遵守規定，您將可獲得退款。

如果您欲要求我們償還您所支付的費用，您需提出承保決定要求。我們將會確認您已付費的服務或用品是否屬於承保服務或用品，且我們會查看以確認您在使用承保時是否有遵守所有規定。

- 如果您已付費的服務或用品是屬於承保範圍且您有遵守所有規定，我們將會在收到您要求後的 60 個曆日內將您服務或用品費用中我們應分攤的費用款項寄給您。
或者，如果您尚未支付該服務或用品的費用，我們將會把費用款項直接寄給該醫療服務提供者。我們若寄出該費用款項，即表示我們同意您的承保決定要求。
- 如果該服務或用品不屬於承保範圍，或者您未遵守所有規定，我們將會寄信告知您我們不給付該服務或用品並向您說明原因。

如果我們表示我們將不會提供給付該怎麼辦？

如果您不同意我們的決定，**您可以提出上訴**。請遵循第 5.3 節 (第 173 頁) 所述的上訴程序。當您遵循這些指示時，請注意：

- 如果您提出關於補償的上訴，我們必須在收到您上訴後的 60 個曆日內給您答覆。
 - 如果您要求我們償還您已經取得且自行付費的服務或用品費用，您不得提出快速上訴要求。
- ➔ 如果我們**拒絕**您的上訴且該服務或用品通常是由 Medicare 承保，我們將會自動把您的案件交由獨立審查組織 (IRE) 處理。如果發生此情形，我們將會寄信通知您。
- 如果 IRE 推翻本計畫的決定並表示我們應對您進行給付，我們將必須在 30 個曆日內將給付款項寄給您或醫療服務提供者。如果您的上訴在層級 2 之後的任何上訴程序階段得到**同意的**答覆，我們將必須在 60 個曆日內將您要求給付的款項寄給您或醫療服務提供者。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 如果 IRE **拒絕**了您的上訴，這表示其同意我們不核准您申請的決定。(這稱為「維持原決定」，也稱為「駁回上訴」。) 您收到的信函將會為您說明您可能享有的其他上訴權利。僅有在您欲取得之服務或用品的現金價值達到一定的最低金額標準時，您才可再次提出上訴。請參閱第 9 部分 (第 209 頁)，以瞭解更多有關其他層級上訴的資訊。
- ▶ 如果我們**拒絕**您的上訴，且該服務或用品通常是由 Medi-Cal 承保，您將可自行提出層級 2 上訴 (請參閱第 5.4 節 (第 178 頁))。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 6 部分：D 部分藥品

第 6.1 節：如果您對領取 D 部分藥品有問題，或您希望我們償還您 D 部分藥品的費用該怎麼辦

身為本計畫的會員，您的福利包括許多處方藥的承保。這些大多數藥品均是「D 部分藥品」。有少數幾項藥品雖不屬於 Medicare D 部分的承保範圍，但卻可能可獲得 Medi-Cal 的承保。**本部分內容僅適用於 D 部分藥品的上訴。**

- 《承保藥品清單》(「藥品清單」) 中包括了部分有「NT」標示的藥品。這些藥品不屬於 D 部分藥品。有關有「NT」標示之藥品的上訴或承保決定將遵循第 5 部分 (第 170 頁) 所述的程序。

我可以針對 D 部分處方藥提出承保決定要求或提出上訴嗎？

可以。以下是您可要求本計畫針對您 D 部分藥品作承保決定的一些範例：

- 您可要求我們進行例外處理，例如：
 - » 要求我們承保不在本計畫《承保藥品清單》(「藥品清單」) 中的 D 部分藥品
 - » 要求本計畫免除對某藥品的承保限制規定 (例如限制您可以取得的藥品數量)
- 您可要求我們是否可為您承保某項藥品 (例如，當您的藥品有在本計畫的「藥品清單」中，但我們卻要求您必須先取得我們的核准我們才會為您承保)。
 - » **注意：**如果您的藥房表示您無法領取處方藥，您將會收到一份通知，說明如何與我們聯絡以提出承保決定要求。
- 您要求我們給付您已經購買的處方藥費用。(這是針對給付所提出的承保決定要求。)

有關您 D 部分藥品的承保決定，其法律術語是「承保判定」。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



如果您不同意我們已經作出的承保決定，您可以對我們的決定提出上訴。本部分將為您說明如何提出承保決定要求與如何提出上訴。

請利用下表協助您判定哪部分的資訊適用於您的情況：

您遇到下列何種情況？			
<p>您需要的藥品未被納入我們的藥品清單，或需要我們免除某承保藥品相關之規定或限制？</p> <p>您可要求我們進行例外處理。 (這是一種承保決定。)</p> <p>請從第 6.2 節 (第 187 頁) 開始閱讀。也請參閱第 6.3 節和 6.4 節 (第 188 頁和第 189 頁)。</p>	<p>您想要將藥品納入我們的藥品清單，且您認定您所需的藥品符合任何計畫規定或限制 (例如預先取得核准) ？</p> <p>您可要求我們作承保決定。</p> <p>請跳到第 6.4 節 (第 189 頁)。</p>	<p>您想要求我們針對您已取得並已付費的藥品償還費用給您？</p> <p>您可要求我們償還您所支付的費用。 (這是一種承保決定。)</p> <p>請跳到第 6.4 節 (第 189 頁)。</p>	<p>我們是否已經告知您，我們不承保或給付您想要承保或給付的藥品？</p> <p>您可以提出上訴。 (也就是說，您可以要求我們重新考慮。)</p> <p>請跳到第 6.5 節 (第 193 頁)。</p>

第 6.2 節：什麼是例外處理？

例外處理是一項許可，其可讓您取得通常不在本計畫《承保藥品清單》中的藥品承保，或可讓您在沒有特定規定和限制的情況下使用某項藥品。如果某項藥品不在本計畫的《承保藥品清單》中，或者該藥品未以您希望的方式承保，您可要求我們進行「例外處理」。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



當您要求例外處理時，您的醫師或其他開立處方者將需解釋您需要進行例外處理的醫療理由。

以下是您本人或您醫師或其他開立處方者可要求我們進行例外處理的例子：

1. 承保不在本計畫《承保藥品清單》（「藥品清單」）中的 D 部分藥品。
 - 如果我們同意進行例外處理並承保不在「藥品清單」中的藥品，您將需支付適用於層級 2 品牌藥品或層級 1 普通藥品的分攤費用額。您不得要求我們針對我們規定您支付的藥品共付額或共同保險進行例外處理。
2. 移除本計畫的承保限制。本計畫「藥品清單」中的部分藥品有額外的規定或限制適用（如需更多資訊，請參閱第 5 章）。
 - 某些藥品的承保額外規定與限制規定包括：
 - » 要求使用某藥品的普通牌藥品版本以取代品牌藥品。
 - » 在本計畫同意承保您的藥品前，事先取得本計畫的核准。（這有時稱為「事先授權」。）
 - » 要求先嘗試一種不同的藥品，之後我們才會同意承保您所要求的藥品。（這有時稱為「階段療法」。）
 - » 數量限制。針對某些藥品，本計畫會限制您可以領取的藥量。
 - » 如果我們同意進行例外處理並為您免除限制，您仍可針對我們規定您支付的藥品共付額要求我們進行例外處理。

要求移除某藥品承保限制的法律術語有時稱為要求「處方一覽表例外處理」。

第 6.3 節：要求例外處理的重要須知

您的醫師或其他開立處方者必須告知我們醫療理由

您的醫師或其他開立處方者必須提供一份聲明給我們，說明要求進行例外處理的醫療理由。當您要求進行例外處理時，如果您附上由您醫師或其他開立處方者所提供的聲明資訊，我們將可在較短時間內針對您的例外處理作決定。

一般而言，我們的藥品清單包括一種以上治療特定病況的藥品。這些藥品稱為「替代」藥品。如果替代藥品與您要求的藥品效力相當且不會造成較多的副作用或其他健康問題，我們通常不會核准您的例外處理要求。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571（聽語障專線：711）。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



我們可能同意也可能拒絕您的例外處理要求

- 如果我們同意您的例外處理要求，該例外處理通常至該曆年結束為止均有效。只要您的醫師持續開立該藥品處方給您，且該藥品能安全有效地治療您的病況，就適用上述說明。
- 如果我們拒絕您的例外處理要求，您可以提出上訴，要求針對我們的決定進行審查。第 6.5 節 (第 193 頁) 將為您說明如果我們拒絕您的要求時，您該如何提出上訴。

下一節為您說明如何要求作出承保決定，包括例外處理。

第 6.4 節：如何提出與 D 部分藥品或是 D 部分藥品補償 (包括例外處理) 有關的承保決定要求 作法

作法

- 要求您想要的承保決定類型。請透過電話、寫信或傳真提出您的要求。您、您的代表或您的醫師 (或其他開立處方者) 皆可以提出該要求。您可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與我們聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
- 您本人或您的醫師 (或其他開立處方者) 或其他代表您的人士皆可提出承保決定要求。您也可以請律師代表您。

概述：如何提出與藥品或給付有關的承保決定要求

請透過電話、寫信或傳真向我們提出要求，或者請您的代表或是醫師或其他開立處方者提出要求。針對標準承保決定，我們將會在 72 小時內給您答覆。針對您已付費的 D 部分藥品補償，我們將會在 14 個曆日內給您答覆。

- 如果您欲要求例外處理，請附上您醫師或其他開立處方者的佐證聲明。
- 您本人或您醫師或其他開立處方者均可提出快速決定要求。(快速決定通常會在 24 小時內有結果。)
- ➔ 請閱讀本部分內容以確認自己有資格申請快速決定！也請參閱本部分，以瞭解有關決定期限的資訊。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



請參閱第 4 部分 (第 167 頁)，以瞭解如何授權他人擔任您的代表。

► 您醫師或其他開立處方者無需您的書面許可即可代您向我們提出承保決定要求。

- 如果您想要求我們償還您藥品費用，請參閱本手冊的第 7 章。第 7 章將為您說明在何種情況下您可能需要向我們要求補償。本章也會為您說明如何將書面文件寄給我們，要求就您已經支付的藥品償還我們應分攤的部分。
- 如果您欲提出例外處理要求，請提供「佐證聲明」。您的醫師或其他開立處方者必須告訴我們您需要進行藥品例外處理的醫療理由。我們將此稱為「佐證聲明」。

您的醫師或其他開立處方者可以傳真或郵寄其聲明給我們。或者您的醫師或其他開立處方者也可以透過電話告知我們，然後再將聲明傳真或郵寄給我們。

如果您因健康情況所需，請要求我們進行「快速承保決定」

除非我們同意採用「快速期限」，否則我們將會採用「標準期限」。

- **標準承保決定**代表我們將會在收到您醫師聲明後的 72 小時內給您答覆。
- **快速承保決定**代表我們將會在收到您醫師聲明後的 24 小時內給您答覆。
 - » 僅當您針對您尚未取得的藥品提出承保決定要求時，您才可以獲得快速承保決定。(如果您欲要求我們償還您已經購買的藥品費用，您將無法取得快速承保決定。)
 - » 僅當採用標準期限可能會嚴重危害您的健康或損害您的身體機能時，您才可以取得快速承保決定。
 - » 如果您的醫師或其他開立處方者告訴我們您的健康情況需要「快速承保決定」，我們將會自動同意為您提供快速承保決定，並會寄信通知您。

如果您是自己提出快速承保決定要求 (且您的醫師或其他開立處方者未提供佐證文件)，我們將會判定您是否應取得快速承保決定。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



如果我們判定您的醫療狀況不符合快速承保決定的規定，我們將會改用標準期限。我們將會寄信通知您。信函中將會告訴您如何針對我們決定為您提供標準決定的事宜提出投訴。您可提出「快速投訴」並在 24 小時內獲得投訴回覆。如需更多有關投訴 (包括快速投訴) 程序的資訊，請參閱第 10 部分 (第 210 頁)。

「快速承保決定」的法律術語是「特急承保判定」。

「快速承保決定」的期限

- 如果我們採用快速期限，我們必須在 24 小時內給您答覆。也就是我們收到您要求後的 24 小時內。或者，如果您要求的是例外處理，我們將會在收到您醫師或開立處方者針對您要求所提供之佐證聲明後的 24 小時內給您答覆。如果您因健康情況所需，我們會更快給您答覆。
 - 如果我們沒有遵守該期限，我們會將您的要求交由層級 2 上訴程序處理。在層級 2，獨立審查組織將會審查您的要求。
- ➔ **如果我們同意**您部分或全部的請求，我們將必須在收到您要求或是在收到您醫師或開立處方者針對您要求所提供之佐證聲明後的 24 小時內為您提供承保。
- ➔ **如果我們拒絕**您部分或全部的請求，我們將會寄信給您說明我們拒絕的理由。該信函也會向您說明如何針對我們的決定提出上訴。

適用於您尚未收到之藥品的「標準承保決定」期限

- 如果我們採用標準期限，我們必須在收到您要求後的 72 小時內給您答覆。或者，如果您要求的是例外處理，我們將會在收到您醫師或開立處方者針對您要求所提供的佐證聲明後給您答覆。如果您因健康情況所需，我們會更快給您答覆。
- 如果我們沒有遵守該期限，我們會將您的要求交由層級 2 上訴程序處理。在層級 2，獨立審查組織將會審查您的要求。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- ➔ **如果我們同意**您部分或全部的請求，我們將必須在收到您要求後的 72 小時內核准或提供承保，或者如果您要求的是例外處理，我們則需在收到您醫師或開立處方者所提供的佐證聲明後核准或提供承保。
- ➔ **如果我們拒絕**您部分或全部的請求，我們將會寄信給您說明我們**拒絕**的理由。該信函也會向您說明如何針對我們的決定提出上訴。

與您已購藥品之給付有關的「標準承保決定」期限

- 我們將必須在收到您要求後的 14 個曆日內給您答覆。
 - 如果我們沒有遵守該期限，我們會將您的要求交由層級 2 上訴程序處理。在層級 2，獨立審查組織將會審查您的要求。
- ➔ **如果我們同意**您部分或全部的請求，我們將會在 14 個曆日內為您提供給付
 - ➔ **如果我們拒絕**您部分或全部的請求，我們將會寄信給您說明我們**拒絕**的理由。該信函也會向您說明如何針對我們的決定提出上訴。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 6.5 節：適用於 D 部分藥品的層級 1 上訴

- 您本人、您的醫師、其他開立處方者或您的代表必須與我們聯絡才能開始為您進行上訴。
- 如果您欲提出標準上訴，您可透過書面方式提出您的上訴申請。您也可於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 提出上訴。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
- 如果您想進行快速上訴，您可透過書面方式或致電給我們提出您的上訴。
- 請在我們寄決定通知給您當日起的 **60 個曆日內** 提出上訴。如果您錯過此期限且您有正當理由，我們可給您更多時間讓您提出上訴。例如，錯過期限的正當理由可能包括您罹患嚴重疾病使您無法與我們聯絡，或我們提供給您的上訴申請期限資訊錯誤或不完整。

概述：如何提出層級 1 上訴

您本人、您的醫師、開立處方者或您的代表可透過書面方式以及郵件或傳真將您的上訴申請交給我們。您也可致電提出上訴。

- 請在您欲上訴之決定日期起的 60 個曆日內提出上訴。如果您因有正當理由而錯過此期限，您也許仍然可以提出上訴。
 - 您本人、您的醫師、開立處方者或您的代表可致電給我們提出快速上訴。
- ➔ 請閱讀本部分內容以確認自己有資格申請快速決定！也請參閱本部分以瞭解有關決定期限的資訊。

向本計畫提出 D 部分藥品承保決定相關上訴的**法律術語**是計畫「**重新判定**」。

- 您有權向我們索取與您上訴有關的資訊副本。如欲索取複本，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- » 根據您的意願，您和您的醫師或其他開立處方者可以向我們提供額外的資訊以支持您的上訴。

如果您因健康情況所需，請要求進行「快速上訴」

- 如果您欲針對本計畫對您尚未領取的藥品所作的決定提出上訴，您和您的醫師或其他開立處方者必須決定您是否需要「快速上訴」。
- 取得「快速上訴」的規定與取得「快速承保決定」的規定相同 (如本章第 6.4 節 (第 189 頁) 所述)。

「快速上訴」的法律術語是「特急重新審查」。

本計畫將會針對您的上訴進行審查並告訴您我們的決定

- 我們會再次仔細審閱所有與您承保申請有關的資訊。我們會查看以確認我們在**拒絕**您的申請時是否有遵守所有規定。我們可能會與您或您的醫師或其他開立處方者聯絡以取得更多資訊。審查人員將不會與作最初承保決定的人士相同。

「快速上訴」的期限

- 如果我們採用快速期限，我們將會在收到您上訴後的 72 小時內給您答覆，或者如果是因您的健康情況所需，我們將會更快給您答覆。
- 如果我們未能在 72 小時內給您答覆，我們會將您的申請交由層級 2 上訴程序處理。在層級 2，獨立審查組織將會審查您的要求。

➔ **如果我們同意**您部分或全部的請求，我們將必須在收到您上訴後的 72 小時內為您提供承保。

➔ **如果我們拒絕**您部分或全部的請求，我們將會寄信給您說明我們**拒絕**的理由。

「標準上訴」的期限

- 如果我們採用標準期限，我們將必須在收到您上訴後的 7 個曆日內給您答覆，或者如果是因您的健康情況所需，我們將會更快給您答覆。如果您認為是自己健康情況所需，您應該要求進行「快速上訴」。
- 如果我們未能在 7 個曆日內給您答覆，我們會將您的申請交由層級 2 上訴程序處理。在層級 2，獨立審查組織將會審查您的要求。

➔ **如果我們同意**您部分或全部的請求：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- » 如果我們核准了承保申請，我們將必須按照您的健康情況所需盡快提供承保，最遲不得超過我們收到您上訴後的 7 個曆日。
- » 如果我們核准了您要求我們償還您已購藥品之費用的申請，我們將會在收到您上訴申請後的 30 個曆日內將款項寄給您。

► **如果我們拒絕**您部分或全部的請求，我們將會寄信給您說明我們**拒絕**的理由，並說明該如何針對我們的決定提出上訴。

第 6.6 節：適用於 D 部分藥品的層級 2 上訴

如果我們**拒絕**您部分或全部的上訴，您將可以選擇是否要接受這個決定，亦或繼續提出進一步上訴。如果您決定進行層級 2 上訴，獨立審查組織 (IRE) 將會審查我們的決定。

- 如果您希望 IRE 審查您的個案，您必須透過書面方式提出上訴申請。我們寄給您的層級 1 上訴決定函中將會為您說明該如何提出層級 2 上訴。
- 當您向 IRE 提出上訴時，我們會將您案件的檔案寄給該組織。您有權向我們索取您案件的檔案副本，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電 1-855-464-3571 (聽語障專線：711) 與會員服務部聯絡。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
- 您有權向 IRE 提供其他資訊以為您的上訴提供佐證。

- IRE 是由 Medicare 所聘僱的獨立組織。其與本計畫並無關聯，也不屬於政府機構。
- IRE 的審查人員將會仔細查看所有與您上訴有關的資訊。該組織將會寄信給您說明其決定。

概述：如何提出層級 2 上訴

如果您希望獨立審查組織審查您的個案，您必須透過書面方式提出上訴申請。

請在您欲上訴之決定日期起的 **60 個曆日內**提出上訴。如果您因有正當理由而錯過此期限，您也許仍然可以提出上訴。

您本人、您的醫師、其他開立處方者或您的代表皆可提出層級 2 上訴。

請閱讀本部分內容以確認自己有資格申請快速決定！也請參閱本部分以瞭解有關決定期限的資訊。

向 IRE 提出 D 部分藥品相關上訴的法律術語是「重新判定」。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



層級 2「快速上訴」的期限

- 如果是因您的健康情況所需，請向獨立審查組織 (IRE) 要求進行「快速上訴」。
- 如果 IRE 同意為您進行「快速上訴」，其必須在收到您上訴申請後的 72 小時內，針對層級 2 上訴給您答覆。
- 如果 IRE 同意您部分或全部的請求，我們將必須在收到其決定後的 24 小時內，授權或承保您的藥品。

層級 2「標準上訴」的期限

- 如果您提出層級 2 標準上訴，獨立審查組織 (IRE) 將必須在收到您上訴後的 7 個曆日內針對層級 2 上訴給您答覆。
 - » 如果 IRE 同意您部分或全部的請求，我們將必須在收到其決定後的 72 小時內授權或承保您的藥品。
 - » 如果 IRE 核准了您要求我們償還您已購藥品之費用的申請，我們將會在收到其決定後的 30 個曆日內將款項寄給您。

如果獨立審查組織拒絕您的層級 2 上訴該怎麼辦？

拒絕決議代表獨立審查組織 (IRE) 同意我們不核准您申請的決定。這稱為「維持原決定」。也稱為「駁回上訴」。

如要繼續進行層級 3 上訴程序，您所要求的藥品現金價值必須達到最低金額的規定。如果現金價值未達最低標準，您將不能提出任何進一步上訴。如果現金價值有達到標準，您可申請層級 3 上訴。IRE 寄給您的信函中將會告訴您繼續進行上訴程序所需達到的金額。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 7 部分：要求我們承保更長的住院時間

當您住院時，您有權取得診斷和治療您疾病或傷害所需的所有承保醫院服務。

在您的承保住院期間，您的醫師和醫院工作人員將會與您合作，一同為您出院的日子做準備。他們也會協助安排您出院後可能需要的任何照護。

- 您離開醫院的日子稱為您的「出院日期」。
- 您的醫師或醫院工作人員將會告知您您的出院日期。

如果您認為自己太快被要求出院，您可以要求延長住院時間。本節為您說明如何提出要求。

第 7.1 節：瞭解您的 Medicare 權利

在您住院後的兩天內，社福調查員或護士將會提供一份「*Medicare 權益重要訊息*」通知給您。如果您沒有收到此通知，請向任何醫院工作人員索取。如果您需要協助，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。您還可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，每週 7 天、每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。

請仔細閱讀此通知，若有不瞭解之處請提問。此「*重要訊息*」通知將會為您說明您身為醫院病人的權利，其中包括：

- 您在住院期間及出院之後取得 Medicare 承保服務的權利。您有權瞭解您可取得哪些服務、誰將給付這些服務以及您可透過何處取得這些服務。
- 您參與任何與您住院時間相關決策的權利。
- 瞭解應向何處舉報您對醫院照護品質所持有的任何顧慮。
- 在您認為自己太快被要求出院時提出上訴。
- 您應在 Medicare 的通知上簽名，以表示您已收到通知並瞭解自己的權利。在通知上簽名並不代表您同意您醫師或醫院工作人員可能已告知您的出院日期。

請保留該簽名的通知副本以備不時之需。

- 如欲事先閱覽此份通知，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。您還可以致電 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227)，其每週 7 天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。此為免付費電話。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



您也可以在线上瀏覽本通知，網址是 <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNH/HospitalDischargeAppealNotices.html>。

➔ 如果您需要協助，請致電上列電話號碼與會員服務部或 Medicare 聯絡。

第 7.2 節：進行層級 1 上訴以變更您的出院日期

如果您希望我們延長您住院服務的承保時間，您必須提出上訴申請。品質改善組織將會進行層級 1 上訴審查，以確認您預定的出院日期對您而言是否具有醫療適當性。加州的品質改善組織稱為 Livanta。

如欲提出上訴以變更您的出院日期，請致電與 Livanta 聯絡：1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668)。

現在立即致電！

請在您出院之前致電與品質改善組織聯絡，最遲不得超過您的預定出院日期。「*Medicare 權益重要訊息*」通知中包含了品質改善組織的聯絡方式相關資訊。

- 如果您在出院之前致電聯絡，在您等候品質改善組織對您上訴作出決定的期間，您將可在您預定出院日期後繼續住院而不需支付費用。
- 如果您未致電提出上訴，且您決定在您預定出院日期後繼續住院，您可能必須支付您在預定出院日期後所接受之醫院照護全額費用。

概述：如何提出層級 1 上訴，以變更您的出院日期

請致電 1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668) 與品質改善組織聯絡，並要求進行「快速審查」。

請在您出院及預定出院日期前致電聯絡。

- ➔ 如果您錯過聯絡品質改善組織進行上訴的期限，您可以直接向本計畫提出您的上訴。如欲瞭解詳情，請參閱第 7.4 節 (第 201 頁)。
- ➔ 如果品質改善組織不接受您想要繼續住院的請求，您可能可以要求 California Department of Managed Health Care (DMHC) 進行獨立醫療審查。請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)，以瞭解如何要求 DMHC 進行獨立醫療審查。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



我們希望確保您瞭解您必須採取的行動以及相關期限。

- **如有需要可請求協助。** 如果您有疑問或是需要協助，可隨時於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。您也可致電 1-800-434-0222 與健康保險諮詢及促進方案 (HICAP) 聯絡。或者，您可致電 1-855-501-3077 與 Cal MediConnect 監察方案聯絡。

什麼是品質改善組織？

品質改善組織是由一群受雇於聯邦政府的醫師和其他醫療保健專業人士所組成。這些專家不屬於本計畫。Medicare 支付費用給該組織，以檢查並協助改善 Medicare 投保人的照護品質。

要求進行「快速審查」

您必須要求品質改善組織針對您的出院進行「快速審查」。要求進行「快速審查」代表您要求該組織採用上訴的快速期限而非標準期限。

「快速審查」的法律術語是「即刻審查」。

快速審查的流程為何？

- 品質改善組織的審查人員將會詢問您本人或您代表為何您認為本計畫應在預定出院日期後繼續提供承保。您不必準備任何書面文件，若您想準備也可以。
- 審查人員將會查看您的病歷，與您的醫師討論，並審閱所有與您住院相關的資訊。
- 在審查人員告知我們上訴結果的次日中午之前，您將會收到一封通知您預定出院日期的信函。該信函將會為您說明為何您的醫師、醫院及本計畫認為讓您在該日期出院是適當的。

此書面說明的法律術語是「出院細節通知」。請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部索取樣本，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。您還可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，每週 7 天、每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。或者您可以在線上查看範例通知，網址是 <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html>

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



如果答覆是同意將會怎樣？

- 如果品質改善組織**同意**您的上訴，我們將必須繼續為您承保醫療所必需的醫院服務。

如果答覆是拒絕將會怎樣？

- 如果品質改善組織**拒絕**您的上訴，代表他們認為您的預定出院日期具有醫療適當性。若是發生此情況，本計畫為您提供的住院服務承保將於品質改善組織通知您上訴答覆後的次日中午終止。
- 如果品質改善組織**拒絕**您的上訴，但您決定繼續住院，則您可能必須支付您繼續住院的費用。您可能必須支付的醫院照護費用，將自品質改善組織通知您上訴答覆次日中午開始計算。
- 如果品質改善組織**駁回**您的上訴，而且您在預定出院日期後仍繼續住院，那麼您即可提出層級 2 上訴。

第 7.3 節：進行層級 2 上訴以變更您的出院日期

如果品質改善組織駁回您的上訴，*而且*您在預定出院日期之後仍然住院，您可以提出層級 2 上訴。您將必須再次與品質改善組織聯絡並要求進行再次審查。

請在品質改善組織**拒絕**您層級 1 上訴之日後的 **60 個曆日內**提出層級 2 審查要求。您必須在照護承保終止後仍然住院，才能要求此審查。

在加州，品質改善組織稱為 Livanta。您可致電 Livanta：**1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668)**。

- 品質改善組織的審查人員會再仔細查看所有與您上訴有關的資訊。
- 品質改善組織的審查人員將會在收到您再次審查請求的 14 個曆日內作出決定。

概述：如何提出層級 2 上訴，以變更您的出院日期

請致電 1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668) 與您所在州的品質改善組織聯絡，並要求進行再次審查。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



如果答覆是同意將會怎樣？

- 針對您自第一次上訴決定日期次日中午起所接受的醫院照護，我們將必須償還您本計畫應分攤的費用。我們必須繼續為您承保醫療所必需的住院照護。
- 您必須繼續支付您的分攤費用，且承保限制可能適用。

如果答覆是拒絕將會怎樣？

這代表品質改善組織同意層級 1 的決定，且將不會改變該決定。您收到的信函將會告訴您，如果您想繼續進行上訴程序該怎麼做。

如果品質改善組織駁回了您的層級 2 上訴，您可能必須為您在預定出院日之後的住院支付全額費用。

您可能還可以要求 DMHC 進行獨立醫療審查，以繼續住院。請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)，以瞭解如何要求 DMHC 進行獨立醫療審查。

第 7.4 節：如果我錯過了上訴期限將會怎樣？

如果您錯過了上訴期限，還有其他方式可以提出層級 1 和層級 2 上訴，該方式稱為替代上訴。不過這前兩層級的上訴不盡相同。

變更您出院日期的層級 1 替代上訴

如果您錯過聯絡品質改善組織的期限，您可以向我們提出上訴，要求進行「快速審查」。快速審查就是使用快速期限而非標準期限的上訴。

- 在審查期間，我們會查看所有與您住院有關的資訊。我們會查看以確認有關您應何時出院的決定是否公平且有遵守所有規定。
- 我們在提供本次審查的答覆給您時將會採用快速期限而非標準期限。這代表我們會在您提出「快速審查」要求後的 72 小時內告訴您我們的決定。
- **如果我們同意您的快速審查**，這代表我們同意您在出院日期後仍需要繼續住院。我們將繼續承保醫療所必需的醫院服務。

概述：如何提出層級 1 替代上訴

請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點

致電會員服務部專線。下班時間、週末及假日，您可以留言。要求我們針對您的出院日期進行「快速審查」。

我們會在 72 小時內告訴您我們的決定。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



這也代表，針對您自我們告知您承保即將終止之日起所接受的照護，我們同意償還您本計畫應分攤的費用。

- **如果我們拒絕您的快速審查**，這代表我們認為您的預定出院日期具有醫療適當性。我們為您提供的住院服務承保將於我們所告知您的承保終止日終止。
 - » 如果您在預定出院日期後仍繼續住院，**您可能必須支付您在預定出院日期後所接受之醫院照護的全額費用**。
- 為確保我們在**拒絕**您的快速上訴時有遵守所有規定，我們將會把您的上訴交由「獨立審查組織」處理。當我們這樣做時，代表您的案件已**自動**進入層級 2 的上訴程序。

「快速審查」或「快速上訴」的法律術語是「特急上訴」。

變更您出院日期的層級 2 替代上訴

我們會在通知您層級 1 決定後的 24 小時內將您的層級 2 上訴資訊寄給獨立審查組織 (IRE)。如果您認為我們未遵守此期限或其他期限規定，您可以提出投訴。第 10 部分 (第 210 頁) 將為您說明該如何提出投訴。

在層級 2 上訴期間，IRE 將會審查我們對您的「快速審查」所作的**拒絕**決議。這個組織決定我們作出的決定是否應該變更。

- IRE 會針對您的上訴進行「快速審查」。
審查人員通常會在 72 小時內給您答覆。
- IRE 是由 Medicare 所聘僱的獨立組織。
該組織與本計畫並無關聯，而且不是政府機構。

概述：如何提出層級 2 替代上訴

您無須採取任何行動。
本計畫將會自動把您的上訴交由獨立
審查組織處理。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- IRE 的審查人員將會仔細查看所有與您出院上訴有關的資訊。
- 如果 IRE **同意**您的上訴，則針對您自預定出院日期起所接受的醫院照護，我們將必須償還您本計畫應分攤的費用。我們也必須繼續為您提供醫療所必需的醫院服務承保。
- 如果 IRE **拒絕**您的上訴，這代表他們同意我們的看法，認為您的預定出院日期具有醫療適當性。

IRE 寄給您的信函將會告訴您，如果您想繼續進行審查程序該怎麼做。該通知也會提供您如何進行層級 3 上訴的詳細資訊；該層級上訴將由法官處理。

您可能還可以要求 DMHC 進行獨立醫療審查，以繼續住院。請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)，以瞭解如何要求 DMHC 進行獨立醫療審查。您可同時申請獨立醫療審查和層級 3 上訴，或者您可用獨立醫療審查來替代層級 3 上訴

第 8 部分：如果您認為自己的居家醫療保健、特護療養或綜合門診復健機構 (CORF) 服務太快終止該怎麼辦

本節僅與以下三種照護類型有關：

- 居家醫療保健服務。
- 在特護療養機構提供的特護療養。
- 您以 Medicare 核准的綜合門診復健機構 (CORF) 病患身分所取得的復健照護。這通常表示您正在接受疾病或意外的治療，或您正處於重大手術後的恢復期間。
 - 針對上述任何類型的照護，只要您的醫師表示您有需要，您即有權持續取得承保服務。
 - 當我們決定要停止承保上述任何照護時，我們將必須在您服務終止之前告知您。在您該項照護的承保終止之後，*我們將會停止給付您的照護。*

如果您認為我們太快終止您的照護承保，**您可以針對我們的決定提出上訴**。本節為您說明如何要求提出上訴。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 8.1 節：我們會事先通知您承保何時終止

- 在我們停止給付您的照護前，您至少會提前兩天收到通知。此通知稱為「*Medicare 終止承保通知*」。
- 此書面通知將會告訴您我們將要停止承保您照護的日期。
- 該書面通知也會告訴您該如何針對本決定提出上訴。

您或您的代表應在該書面通知上簽名，以表示您有收到通知。在通知上簽名並不代表您同意本計畫認為您應停止取得照護的時間。

在您的承保終止之後，我們將會停止給付。

第 8.2 節：進行層級 1 上訴以持續您的照護

如果您認為我們太快終止您的照護承保，您可以針對我們的決定提出上訴。本節為您說明如何要求提出上訴。

在您開始進行上訴之前，請先瞭解您必須採取的行動以及相關期限。

- **遵守期限。** 期限非常重要。請務必瞭解並遵循您必須採取之行動的適用期限。另外也有本計畫必須遵守的期限。(如果您認為我們未遵守我們的期限規定，您可以提出投訴。第 10 部分 (第 210 頁) 將為您說明該如何提出投訴。)
- **如有需要可請求協助。** 如果您有疑問或是需要協助，可隨時於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。或者致電 (213) 383-4519 與您州政府的健康保險協助方案聯絡，在 L.A. County 內請撥打：1-800-824-0780 若您在 L.A. County 內：聽語障專線：(213)251-7920。

在層級 1 上訴期間，品質改善組織將會審查您的上訴，並判定是否要變更本計畫所作的決定。在加州，品質改善組織稱為 Livanta。您可致電 Livanta：1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668)。您也可在「*Medicare 終止承保通知*」中找到有關向品質改善組織提出上訴的資訊。這是您在得知我們即將終止您的照護承保時將會收到的通知。

概述：如何提出層級 1 上訴以要求本計畫持續您的照護

請致電 1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668) 與您所在州的品質改善組織聯絡並要求進行「快速上訴」。

請在您離開為您提供照護的機構或設施前，以及在您的預定出院日期前致電聯絡。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



什麼是品質改善組織？

品質改善組織是由一群受雇於聯邦政府的醫師和其他醫療保健專業人士所組成。這些專家不屬於本計畫。Medicare 支付費用給該組織，以檢查並協助改善 Medicare 投保人的照護品質。

您應向其提出什麼要求？

要求其進行「快速上訴」。這是一項獨立審查，旨在判定我們終止您的服務承保是否具有醫療適當性。

您與該組織聯絡的期限為何？

- 在您收到書面通知得知我們將於何時停止承保您的照護後，您必須與品質改善組織聯絡，**最遲不得超過您收到書面通知的次日中午**。
- 如果您錯過聯絡品質改善組織進行上訴的期限，您可以直接向我們提出您的上訴。如欲瞭解有關透過此其他方式提出上訴的詳情，請參閱第 8.4 節 (第 207 頁)。
- 如果品質改善組織不接受您想要持續醫療保健服務承保的請求，您可能可以要求 California Department of Managed Health Care (DMHC) 進行獨立醫療審查。請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)，以瞭解如何要求 DMHC 進行獨立醫療審查。

此書面通知的**法律術語**是「**Medicare終止承保通知**」。請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部索取樣本，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們會在下一個工作日回電給您，或者您也可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，其每週 7 天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。或者在線上瀏覽此通知複本，網址是 <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices.html>

品質改善組織的審查流程為何？

- 品質改善組織的審查人員將會詢問您本人或您代表為何您認為該服務應繼續獲得承保。您不必準備任何書面文件，若您想準備也可以。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下一個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 當您提出上訴時，本計畫必須寄信向您和品質改善組織說明為何您的服務應該終止。
- 審查人員也會查看您的病歷、與您的醫師討論，並審閱本計畫向其提供的資訊。
- **在審查人員取得其所需的所有資訊之後，其將會在一天之內告知您他們的決定。您將會收到一封向您說明決定的信函。**

說明服務終止原因之信函的**法律術語**是「**非承保範圍詳細說明**」。

如果審查人員的答覆是同意將會怎樣？

- 如果審查人員**同意**您的上訴，我們將必須繼續為您提供醫療所必需的承保服務。

如果審查人員的答覆是拒絕將會怎樣？

- 如果審查人員**拒絕**您的上訴，那麼您的承保將於我們告知您的日期終止。我們將會停止給付該照護的分攤費用。
- 如果您決定在承保終止日期後繼續接受居家醫療保健、特護療養機構照護或綜合門診復健機構 (CORF) 服務，則您將必須自行支付該照護的全額費用。

第 8.3 節：進行層級 2 上訴以持續您的照護

如果品質改善組織**拒絕**您的上訴，且您選擇在您的照護承保終止之後繼續接受照護，則您即可提出層級 2 上訴。

在進行層級 2 上訴期間，品質改善組織將會重新審查其在層級 1 所作的決定。如果該組織表示他們同意層級 1 的決定，則在我們告知您的承保終止日期後，您可能必須支付居家醫療保健、特護療養機構照護或綜合門診復健機構 (CORF) 服務的全額費用。

在加州，品質改善組織稱為 Livanta。您可致電 Livanta：1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668)。請在品質改善組織**拒絕**您層級 1 上訴之日後的 **60 個曆日內**提出層級 2 審查要求。您必須在照護承保終止後仍繼續接受照護，才能要求此審查。

概述：如何提出層級 2 上訴以要求本計畫延長您照護的承保時間

請致電 1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668) 與您所在州的品質改善組織聯絡並要求進行再次審查。

請在您離開為您提供照護的機構或設施前，以及在您的預定出院日期前致電聯絡。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 品質改善組織的審查人員會再仔細查看所有與您上訴有關的資訊。
- 品質改善組織將會在收到您上訴申請後的 14 個曆日內作出決定。

如果審查機構的答覆是同意將會怎樣？

- 針對您自我們告知您承保即將終止之日起所接受的照護，我們將必須償還您本計畫應分攤的費用。我們必須繼續為您提供醫療所必需的承保。

如果審查機構的答覆是拒絕將會怎樣？

- 這代表他們同意其在層級 1 上訴所作的決定，且將不會改變該決定。
- 您收到的信函將會告訴您，如果您想繼續進行審查程序該怎麼做。該通知也會提供您如何進行層級 3 上訴的詳細資訊；該層級上訴將由法官處理。
- 您可能還可以要求 DMHC 進行獨立醫療審查，以繼續獲得醫療保健服務的承保。請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)，以瞭解如何要求 DMHC 進行獨立醫療審查。您可同時申請獨立醫療審查和層級 3 上訴，或者您可用獨立醫療審查來替代層級 3 上訴。

第 8.4 節：如果您錯過了提出層級 1 上訴的期限該怎麼辦？

如果您錯過了上訴期限，還有其他方式可以提出層級 1 和層級 2 上訴，該方式稱為替代上訴。不過這前兩層級的上訴不盡相同。

進行層級 1 替代上訴以延長您照護的承保時間

如果您錯過聯絡品質改善組織的期限，您可以向我們提出上訴，要求進行「快速審查」。快速審查就是使用快速期限而非標準期限的上訴。

- 在審查期間，我們會查看所有與您居家醫療保健、特護療養機構照護或綜合門診復健機構 (CORF) 照護有關的資訊。我們會查看以確認有關您服務應何時終止的決定是否公平，且有遵循所有規定。

概述：如何提出層級 1 替代上訴

請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。並要求我們針對您的出院日期進行「快速審查」。

我們會在 72 小時內告訴您我們的決定。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 我們在提供本次審查的答覆給您時將會採用快速期限而非標準期限。我們會在您提出「快速審查」要求後的 72 小時內告訴您我們的決定。
 - **如果我們同意**您的快速審查，這代表我們同意繼續為您承保醫療所必需的服務。
這也代表，針對您自我們告知您承保即將終止之日起所接受的照護，我們同意償還您本計畫應分攤的費用。
 - **如果我們拒絕**您的快速審查，這代表我們認為終止您的服務具有醫療適當性。我們的承保將於我們所告知的承保終止日終止。
 - » 如果您在我們所告知的承保終止日之後仍繼續接受服務，**您可能必須支付服務的全額費用**。
- 為確保我們在**拒絕**您的快速上訴時有遵守所有規定，我們將會把您的上訴交由「獨立審查組織」處理。當我們這樣做時，代表您的案件已**自動**進入層級 2 的上訴程序。

「快速審查」或「快速上訴」的法律術語是「特急上訴」。

進行層級 2 替代上訴以延長您照護的承保時間

我們會在通知您層級 1 決定後的 24 小時內將您的層級 2 上訴資訊寄給獨立審查組織 (IRE)。如果您認為我們未遵守此期限或其他期限規定，您可以提出投訴。第 10 部分 (第 210 頁) 將為您說明該如何提出投訴。

在層級 2 上訴期間，**IRE** 將會審查我們對您的「快速審查」所作的**拒絕**決議。這個組織決定我們作出的決定是否應該變更。

- IRE 會針對您的上訴進行「快速審查」。
審查人員通常會在 72 小時內給您答覆。

概述：如何提出層級 2 上訴以要求本計畫持續您的照護

您無須採取任何行動。本計畫將會自動把您的上訴交由獨立審查組織處理。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- IRE 是由 Medicare 所聘僱的獨立組織。其與本計畫並無關聯，也不屬於政府機構。
- IRE 的審查人員將會仔細查看所有與您上訴有關的資訊。
- **如果 IRE 同意您的上訴**，則我們將必須償還您我們應分攤的照護費用。我們也必須繼續為您提供醫療所必需的服務承保。
- **如果 IRE 拒絕您的上訴**，這代表他們同意我們的看法，認為終止服務承保具有醫療適當性。

IRE 寄給您的信函將會告訴您，如果您想繼續進行審查程序該怎麼做。該信函也會為您提供有關如何進行層級 3 上訴的詳細資訊；該層級上訴將由法官處理。

您可能還可以要求 DMHC 進行獨立醫療審查，以繼續獲得醫療保健服務的承保。請參閱第 5.4 節 (第 178 頁)，以瞭解如何要求 DMHC 進行獨立醫療審查。您可同時申請獨立醫療審查和層級 3 上訴，或者您可用獨立醫療審查來替代層級 3 上訴。

第 9 部分：層級 2 以外的上訴方式

第 9.1 節：針對 Medicare 服務與用品可以採取的下一步驟

如果您已針對 Medicare 的服務或用品提出層級 1 及層級 2 上訴，但兩次上訴都遭駁回，您可能還有權提出更高層級的上訴。獨立審查組織寄給您的信函將會告訴您，如果您想繼續進行上訴程序該怎麼做。

層級 3 上訴程序是由行政法官 (ALJ) 所進行的聽證。如果您希望由 ALJ 審查您的個案，您所申請的用品或醫療服務將必須達到最低金額標準。如果現金價值未達最低標準，您將不能進一步上訴。如果現金價值有達到標準，您可請 ALJ 為您的上訴進行聽證。

如果您不同意 ALJ 所作的決定，您可至 Medicare 上訴委員會。在那之後，您可能還有權請聯邦法院審查您的上訴。

如果您在任何階段的上訴程序需要協助，您可致電 1-855-501-3077 與 Cal MediConnect 監察方案聯絡。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 9.2 節：針對 Medi-Cal 服務與用品可以採取的下一步驟

如果您的上訴是與 Medi-Cal 可能承保的服務或項目有關，您也享有更多其他上訴權利。如果您不同意州聽證會的決定，並希望由其他法官進行審查，您可申請覆審和 (或) 尋求司法審查。

如欲申請覆審，請將書面申請 (信函) 郵寄至：

The Rehearing Unit
744 P Street, MS 19-37
Sacramento, CA 95814

您必須在收到決定函後的 30 天內將申請信函寄出。如果您有延遲申請的正當理由，此期限最多可延長至 180 天。

在您的覆審申請中，請說明您收到決定函的日期以及覆審應獲得核准的原因。如果您想呈遞額外證明，請說明該額外證明，並解釋您先前為何沒有附上該證明以及該證明可以如何改變決定。您可與法律服務處聯絡以尋求協助。

如欲申請司法審查，您必須在收到決定函後的一年內，根據民事訴訟法第 1094.5 節的規定向高等法院提出請願。請向您決定函中所列之郡縣的最高法院提出您的請願。您可在未要求覆審的情況下提出請願。您無需支付申請費用。如果法院作出對您有利的最終決定，您可能有權獲得合理的律師費和訴訟費。

如果進行覆審而您不同意覆審的決定，您可尋求司法審查，但您不得要求進行再次覆審。

第 10 部分：如何提出投訴

何種類型的問題應交付投訴？

投訴程序僅適用於特定類型的問題，例如與照護品質、等候時間及客戶服務相關的問題。以下範例為幾個投訴流程處理的問題種類。

概述：如何提出投訴

您可向本計畫提出內部投訴和 (或) 向與本計畫沒有關聯的組織提出外部投訴。

如欲提出內部投訴，請致電與會員服務部聯絡或寄信給我們。

有各種不同組織可為您處理外投訴。如需更多資訊，請參閱第 10.2 節 (第 214 頁)。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



與品質有關的投訴

- 您對照護品質不滿意，例如您在醫院接受的照護。

與隱私有關的投訴

- 您認為有人未尊重您的隱私權，或有人與他人分享與您有關的機密資訊。

與劣質客戶服務有關的投訴

- 健康照護服務提供者或工作人員態度無禮或對您不尊重。
- Health Net Cal MediConnect 工作人員對您態度不佳。
- 您認為自己遭計畫排擠。

與肢體障礙通行設施有關的投訴

- 您因肢體障礙而無法取得醫療保健服務和無法使用醫師或醫療服務提供者診所的設施。
- 您的醫療服務提供者沒有為您提供您需要的合理便利設施，例如美國手語翻譯員。

與等候時間有關的投訴

- 您無法取得約診或取得約診的等候時間過長。
- 醫師、藥劑師或其他健康專業人員或是會員服務部或其他計畫工作人員讓您等候過長時間。

與整潔有關的投訴

- 您認為診所、醫院或醫師診所不乾淨。

與語言使用有關的投訴

- 您的醫師或醫療服務提供者未在您約診期間為您提供口譯員。

與我們溝通有關的投訴

- 您認為我們沒有提供您應取得的通知或信函。
- 您認為我們寄給您的書面資訊太難理解。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



與本計畫承保決定或上訴相關行動之期限有關的投訴

- 您認為我們沒有遵守承保決定或上訴回覆的期限。
- 您認為在取得對您有利的承保決定或上訴決定後，我們沒有在期限內核准或提供您的服務，或沒有在期限內償還您特定的醫療服務費用。
- 您認為我們沒有將您的案件即時交由獨立審查組織處理。

「投訴」的法律術語是「申訴」。

「提出投訴」的法律術語是「呈遞申訴」。

投訴是否分為不同類型？

是。您可以提出內部投訴和 (或) 外部投訴。內部投訴是向本計畫提出並由本計畫進行審查。外部投訴是向與本計畫沒有關聯的組織提出並由該組織進行審查。如果您需要協助提出內部和 (或) 外部投訴，您可致電 1-855-501-3077 與 Cal MediConnect 監察方案聯絡。

第 10.1 節：內部投訴

如果您需要提出內部投訴，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。除非事關 D 部分藥品，否則您可隨時提出投訴。如果是事關 D 部分藥品的投訴，則投訴必須在欲投訴的問題發生後的 **60 個曆日**內提出。

- 如果有任何其他您需要採取的行動，會員服務部將會告知您。
- 您也可以寫信告訴我們您的投訴內容。如果您提出的是書面投訴，我們就會以書面方式回覆您的投訴。

我們必須根據您的健康狀況按照您照護的需求儘快對您的投訴作出決定，但不會遲於接到您投訴後的 30 個曆日內作出決定。如果我們需要更多資訊，因而未能在 30 天內作出決定，我們將會透過書面方式通知您投訴的最新狀態，並告知您取得答覆的預計時間。例如，我們將會通知您以讓你知道 Medicare 相關申訴最多僅能延長 14 個曆日。在某些情況下，您有權要求對您的投訴進行快速審查。這稱為「快速投訴」程序。若有下列情形，當您不同意我們的決定時，您有權要求針對您的投訴進行快速審查：

- 我們拒絕您針對醫療保健或 Medicare D 部分藥品所提出的快速審查申請。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 我們拒絕您針對遭拒的服務或 Medicare D 部分藥品所提出的快速上訴審查申請。
 - 我們決定需要額外時間審查您的醫療保健要求。
 - 我們決定需要額外時間審查您針對醫療保健遭拒提出的上訴。
 - 如果您的問題十分緊急且會對您健康造成立即且嚴重的威脅
- 與 Medicare D 部分有關的投訴必須於您希望投訴之問題發生後的 60 個曆日內提出。其他所有類型的投訴則必須在令您感到不滿的事件或行動發生後的 180 個曆日內向我們或向醫療服務提供者提出。
 - 如果我們無法在下一個工作日內解決您的投訴，我們將會在收到您投訴後的 5 個曆日內寄信告知您我們已收到您的投訴。

如果您因為我們拒絕您的「快速承保決定」或「快速上訴」申請而提出投訴，我們將會自動提供您「快速投訴」，並在 24 小時內回覆您的投訴。如果您的問題十分緊急且會對您健康造成立即且嚴重的威脅，您可申請「快速投訴」，而我們將會在 72 小時內回覆您。

「快速投訴」的法律術語是「特急申訴」。

如果可能，我們會立刻答覆您。如果您致電向我們投訴，我們可能可以在同一通電話中給您答覆。如果您的健康情況有必要我們快速答覆，我們會盡速答覆您。

- 我們會在 30 個曆日內對大多數投訴作出答覆。如果我們需要更多資訊，因而未能在 30 個曆日內作出決定，我們將會透過書面方式通知您。我們亦會提供更新狀態，並告知您取得答覆的預計時間。
- 如果您因為我們拒絕您的「快速承保決定」或「快速上訴」申請而提出投訴，我們將會自動提供您「快速投訴」，並在 24 小時內回覆您的投訴。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 如果您因為我們需要額外時間作承保決定或上訴決定而提出投訴，我們將會自動為您進行「快速投訴」，並在 24 小時內回覆您的投訴。

如果我們不同意您部分或全部的投訴，我們將會告知您並向您說明原因。無論我們是否同意您的投訴，我們均會作出回應。

第 10.2 節：外部投訴

您可向 Medicare 提出投訴

您可將您的投訴寄給 Medicare。您可在 <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx> 取得 Medicare 的投訴表。

Medicare 會嚴正處理您的投訴，並利用此資訊協助改善 Medicare 方案的品質。

如果您有其他任何意見或顧慮，或您認為本計畫未能解決您的問題，請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。聽/語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。此為免付費電話。

您可向 Medi-Cal 提出投訴

Cal MediConnect 監察方案也能以中立的立場協助解決問題，以確保本計畫的會員取得我們必須為其提供的所有承保服務。Cal MediConnect 監察方案與本計畫或是任何保險公司或健保計畫均沒有關聯。

Cal MediConnect 監察方案的電話號碼是 1-855-501-3077。這些服務均為免費。

您可向 California Department of Managed Health Care 提出投訴

California Department of Managed Health Care (DMHC) 負責管理健保計畫。您可致電 DMHC 協助中心尋求提出 Medi-Cal 服務相關投訴的協助。如果您需要協助處理與急診有關的投訴、您不同意 Health Net Cal MediConnect 對您投訴所作的決定，或者 Health Net Cal MediConnect 在 30 個曆日後仍未解決您的投訴，您可與 DMHC 聯絡。

以下為透過協助中心尋求協助的兩種方式：

- 致電 1-888-HMO-2219。失聰、有聽力障礙或言語障礙的人士可使用免付費聽語障專線 1-877-688-9891。此為免付費電話。
- 瀏覽 Department of Managed Health Care 的網站 (<http://www.hmohelp.ca.gov>)。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



您可向民權辦公室提出投訴

如果您認為自己遭受不公平待遇，您可向 Department of Health and Human Services 的民權辦公室提出投訴。例如，您可以針對殘疾設施或語言協助提出投訴。民權辦公室的電話號碼是 1-800-368-1019。聽語障專線使用者請致電 1-800-537-7697。您也可以瀏覽 <http://www.hhs.gov/ocr/office/> 以取得更多資訊。

您還可以透過下列地址與您當地的民權辦公室聯絡：

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
電話號碼：1-800-368-1019
傳真：1-202-619-3818
聽語障專線：1-800-537-7697

您可能還享有《美國殘疾人士法案》和《民權法案》所賦予您的權利。您可向 Cal MediConnect 監察方案聯絡以尋求協助。電話號碼是 1-855-501-3077。

您可以向品質改善組織提出投訴。

當您的投訴是與*照護品質*有關時，您還有兩種選擇：

- 如果您願意，您可以直接向品質改善組織提出與照護品質相關的投訴 (不必向我們提出投訴)。
- 或者您可以**同時**向我們也向品質改善組織提出投訴。如果您向該組織提出投訴，我們會與其合作解決您的投訴。

品質改善組織是由執業醫師及其他醫療保健專家所組成，由聯邦政府所聘僱，負責檢查並改善提供給 Medicare 病人的照護。

在加州，品質改善組織稱為 Livanta。品質改善組織的電話號碼是 **1-877-588-1123 (聽語障專線：1-855-887-6668)**。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 10 章：終止您的 Cal MediConnect 計畫會籍

目錄

簡介	217
A. 您何時可以終止 Cal MediConnect 計畫會籍？	217
B. 您該如何終止 Cal MediConnect 計畫會籍？	218
C. 您該如何加入其他的 Cal MediConnect 計畫？	218
D. 如果您退出本計畫且您不想加入其他的 Cal MediConnect 計畫，您將如何取得 Medicare 與 Medi-Cal 服務？	219
您將如何取得 Medicare 服務.....	219
您將如何取得 Medi-Cal 服務	221
E. 直到您的 Cal MediConnect 計畫會籍終止為止，您將繼續透過本計畫取得您的醫療服務與藥品	222
F. 您的 Cal MediConnect 計畫會籍將會在特定情況下終止.....	222
G. 我們不得以任何與您健康相關的理由要求您退出 Cal MediConnect 計畫	224
H. 如果我們終止您在本計畫的會籍，您有權提出投訴	224
I. 您可以從何處取得更多有關終止計畫會籍的資訊？	224

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



簡介

本章將為您說明您可終止 Cal MediConnect 計畫會籍的方式以及您退出計畫之後的健康承保方案。如果您退出本計畫，只要您符合資格，您將仍是 Medicare 與 Medi-Cal 方案的會員。

A. 您何時可以終止 Cal MediConnect 計畫會籍？

您可隨時終止您的 Health Net Cal MediConnect 會籍。您的會籍將會在我們收到您變更計畫申請的當月最後一天終止。例如，如果我們在 1 月 18 日收到您的申請，您在本計畫的承保將於 1 月 31 日終止。您的新承保將於次月的第一天開始生效。

當您終止本計畫的會籍時，您將受保於您為您的 Medi-Cal 服務所選的 Medi-Cal 管理式照護計畫，除非您選擇其他的 Cal MediConnect 計畫。當您終止本計畫的會籍時，您也可選擇您的 Medicare 投保方案。

- ➔ 如需有關您退出 Cal MediConnect 計畫時的 Medicare 方案資訊，請參閱第 219 頁的表格。
- ➔ 如需有關您退出 Cal MediConnect 計畫時的 Medi-Cal 服務資訊，請參閱第 219 頁。

以下為您可取得更多終止會籍方式相關資訊的方法：

- 請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
- 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電醫療保健方案處，電話是 1-844-580-7272。聽語障專線使用者請致電 1-800-430-7077。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電加州健康保險諮詢和推廣方案 (HICAP)，電話是 800-434-0222。如需更多資訊或欲尋找您所在地區的當地 HICAP 辦公室，請瀏覽 <http://www.aging.ca.gov/HICAP/>。
- 請於星期一至星期五上午 9:00 至下午 5:00 致電 Cal MediConnect 監察方案，電話是 1-855-501-3077。聽語障專線使用者請致電 1-855-847-7914。
- 請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 與 Medicare 聯絡，每週七天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。

B. 您該如何終止 Cal MediConnect 計畫會籍？

如果您決定終止您的會籍，請告知 Medi-Cal 或 Medicare 您欲退出 Health Net Cal MediConnect：

- 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電醫療保健方案處，電話是 1-844-580-7272。聽語障專線使用者請致電 1-800-430-7077；或
- 請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 與 Medicare 聯絡，每週七天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者 (失聰、有聽力障礙或言語障礙的人士) 請致電 1-877-486-2048。當您致電 1-800-MEDICARE 時，您也可以投保其他的 Medicare 健保計畫或藥品計畫。第 219 頁的表格有更多有關您退出本計畫時取得 Medicare 服務的資訊。

C. 您該如何加入其他的 Cal MediConnect 計畫？

如果您想繼續透過單一計畫同時取得 Medicare 與 Medi-Cal 福利，您可加入其他的 Cal MediConnect 計畫。

如欲投保其他的 Cal MediConnect 計畫：

- 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電醫療保健方案處，電話是 1-844-580-7272。聽語障專線使用者請致電 1-800-430-7077。請告知醫療保健方案處您想要退出 Health Net Cal MediConnect 並想加入其他的 Cal MediConnect 計畫。如果您不確定自己想加入什麼計畫，他們可以告訴您有關您所在區域其他計畫的資訊。

您的 Health Net Cal MediConnect 承保將於我們收到您申請當月的最後一天終止。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



D. 如果您退出本計畫且您不想加入其他的 Cal MediConnect 計畫，您將如何取得 Medicare 與 Medi-Cal 服務？

如果您在退出 Health Net Cal MediConnect 之後不想投保其他的 Cal MediConnect 計畫，您將像從前一樣個別取得 Medicare 與 Medi-Cal 服務。

您將如何取得 Medicare 服務

您將可選擇要如何取得 Medicare 福利。

在取得 Medicare 服務時，您享有三個方案。如果您選擇這三個方案中的其中一個方案，您在 Cal MediConnect 計畫的會籍將會自動終止。

<p>1. 您可轉換至：</p> <p>Medicare 健保計畫 (如 Medicare Advantage)，或是如果您符合資格且居住在服務區域內，則可加入老人全方位照護方案 (PACE)</p>	<p>以下是您需採取的行動：</p> <p>請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 與 Medicare 聯絡，每週七天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048 以投保新的 Medicare 專用健保計畫。</p> <p>針對 PACE 的問題，請致電 1-855-921-PACE (7223)。</p> <p>如果您需要協助或需要更多資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電加州健康保險諮詢和促進方案 (HICAP)，電話是 1-800-434-0222。如需更多資訊或欲尋找您所在地區的當地 HICAP 辦公室，請瀏覽 http://www.aging.ca.gov/HICAP/。 <p>當您的新計畫承保開始生效時，您將會自動從 Health Net Cal MediConnect 退保。</p>
--	--

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



<p>2. 您可轉換至：</p> <p>含獨立 Medicare 處方藥計畫的 Original Medicare</p>	<p>以下是您需採取的行動：</p> <p>請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 與 Medicare 聯絡，每週七天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。</p> <p>如果您需要協助或需要更多資訊：</p> <ul style="list-style-type: none">請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電加州健康保險諮詢和促進方案 (HICAP)，電話是 1-800-434-0222。如需更多資訊或欲尋找您所在地區的當地 HICAP 辦公室，請瀏覽 http://www.aging.ca.gov/HICAP/。 <p>當您的 Original Medicare 承保開始生效時，您將會自動從 Health Net Cal MediConnect 退保。</p>
---	--

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



<p>3. 您可轉換至：</p> <p>不含獨立 Medicare 處方藥計畫的 Original Medicare</p> <p>註：如果您轉換至 Original Medicare，而且您未投保獨立的 Medicare 處方藥計畫，Medicare 可能會為您投保藥品計畫，除非您告知 Medicare 您不想加入。</p> <p>僅有當您可透過雇主、工會或其他來源取得藥品承保的情況下，您才應放棄處方藥承保。如果您對自己是否需要藥品承保有疑問，請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電加州健康保險諮詢和促進方案 (HICAP)，電話是 1-800-434-0222。如需更多資訊或欲尋找您所在地區的當地 HICAP 辦公室，請瀏覽 http://www.aging.ca.gov/HICAP/。</p>	<p>以下是您需採取的行動：</p> <p>請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 與 Medicare 聯絡，每週七天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。</p> <p>如果您需要協助或需要更多資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電加州健康保險諮詢和促進方案 (HICAP)，電話是 1-800-434-0222。如需更多資訊或欲尋找您所在地區的當地 HICAP 辦公室，請瀏覽 http://www.aging.ca.gov/HICAP/。 <p>當您的 Original Medicare 承保開始生效時，您將會自動從 Health Net Cal MediConnect 退保。</p>
--	--

您將如何取得 Medi-Cal 服務

如果您退出 Cal MediConnect 計畫，您將受保於您所選的 Medi-Cal 管理式照護計畫。您的 Medi-Cal 服務包含大多數的長期服務與支援以及行為健康照護。

當您提出終止 Cal MediConnect 計畫會籍申請時，您必須讓醫療保健方案處知道您想要加入的 Medi-Cal 管理式照護計畫。

- 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電醫療保健方案處，電話是 1-844-580-7272。聽語障專線使用者請致電 1-800-430-7077。請告知醫療保健方案處您想要退出 Health Net Cal MediConnect 並想加入的 Medi-Cal 管理式照護計畫。如果您不確定自己想加入什麼計畫，他們可以告訴您有關您所在區域其他計畫的資訊。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



當您終止 Cal MediConnect 計畫會籍時，您將會為您的 Medi-Cal 承保收到一張新的會員卡、一份新的《會員手冊》以及《醫療服務提供者與藥房名錄》。

E. 直到您的 Cal MediConnect 計畫會籍終止為止，您將繼續透過本計畫取得您的醫療服務與藥品

如果您退出了 Health Net Cal MediConnect，可能需要經過一段時間您的會籍才會終止，且您的新 Medicare 與 Medi-Cal 承保才會開始生效。請參閱第 219 頁以取得更多資訊。在此期間，您將繼續透過本計畫取得您的健康照護與藥品。

您應使用本計畫的網絡藥房領取您的處方藥。一般而言，只有在網絡藥房 (包括透過本計畫的郵購藥房服務) 領取時，您的處方藥才可獲得承保。

如果您在會籍終止當日住院，Cal MediConnect 計畫通常會承保您的住院，直到您出院為止。即使您的新健康承保在您出院之前便已開始生效，此規定仍然適用。

F. 您的 Cal MediConnect 計畫會籍將會在特定情況下終止

在某些情況下，Health Net Cal MediConnect 將必須終止您的計畫會籍：

- 如果您的 Medicare A 部分與 B 部分承保有間斷。
- 如果您不再符合 Medi-Cal 的資格。本計畫是專為同時符合 Medicare 與 Medi-Cal 資格的人士而提供的。加州政府或 Medicare 將會讓您自 Health Net Cal MediConnect 計畫退保，而您將轉回原始 Medicare。如果您取得額外協助，為您支付您的 Medicare D 部分處方藥費用，CMS 將會自動為您投保 Medicare 處方藥計畫。如果之後您重新取得 Medi-Cal 資格並希望重新投保 Health Net Cal MediConnect，您將需要於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電醫療保健方案處，電話是 1-844-580-7272。聽語障專線使用者請致電 1-800-430-7077。請告知醫療保健方案處您想要重新加入 Health Net Cal MediConnect。
- 如果您搬離我們的服務區域。
- 如果您離開我們的服務區域超過六個月。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- » 如果您搬家或長期旅行，您必須致電會員服務部以確認您搬遷或旅行的地區是否在本計畫的服務區域內。
- 如果您因刑事犯罪而入獄或服刑。
- 如果您沒有據實以報或隱瞞有關您所擁有的其他處方藥保險資訊。
- 如果您不是美國公民或不是美國合法居民。

您必須是美國公民或美國合法居民才能夠成為本計畫會員。如果您基於此原因而不符合會員資格，Medicare 與 Medicaid 服務中心將會通知我們。如果您不符合此項規定，我們將必須請您退保。

如果您不再符合 Medi-Cal 資格或您的情況已發生變化，使您不再符合 Cal MediConnect 資格，您可以繼續透過 Health Net Cal MediConnect 取得額外兩個月的福利。如果您認為自己仍然符合資格，此額外的時間將讓您能更正您的資格資訊。您將會收到我們寄給您的一封信，內容係關於您資格的變更，以及如何更正您資格資訊的說明。

- 如欲保持 Health Net Cal MediConnect 會員資格，您必須在兩個月期間的最後一天前重新取得資格。
- 如果您沒有在兩個月期限結束前符合資格，您將自 Health Net Cal MediConnect 退保。

僅有在我們事先取得 Medicare 與 Medi-Cal 許可的情況下，我們才可根據下列理由要求您退出本計畫：

- 當您投保本計畫，如果您蓄意提供我們不正確的資訊，而該資訊影響您投保本計畫的資格。
- 如果您持續進行破壞性的行為，而且這些行為讓我們難以提供您或本計畫的其他會員醫療保健。
- 如果您讓他人使用您的會員卡取得醫療保健。
 - » 如果我們因為這個理由終止您的會籍，Medicare 可能會將您的案件交由檢察總長調查。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



G. 我們不得以任何與您健康相關的理由要求您退出 Cal MediConnect 計畫

如果您認為自己因健康相關理由而被要求退出本計畫，您可致電 Medicare，電話是 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。您每週七天，每天 24 小時均可致電。

- 您也可致電 Cal MediConnect 申訴專員方案，電話是 1-855-501-3077。服務時間為星期一至星期五上午 9:00 至下午 5:00。聽語障專線使用者請致電 1-855-847-7914。

H. 如果我們終止您在本計畫的會籍，您有權提出投訴

如果我們終止您的 Cal MediConnect 計畫會籍，我們必須以書面方式告訴您我們終止您會籍的理由。我們也必須說明您如何針對我們終止您會籍的決定提出申訴或投訴。您也可以參閱第 9 章以瞭解有關如何提出投訴的資訊。

I. 您可以從何處取得更多有關終止計畫會籍的資訊？

如果您有疑問或需要更多有關我們何時可終止您會籍的資訊：

- 請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電會員服務部，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。
- 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電醫療保健方案處，電話是 1-844-580-7272。聽語障專線使用者請致電 1-800-430-7077。
- 請於星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00 致電加州健康保險諮詢和促進方案 (HICAP)，電話是 1-800-434-0222。如需更多資訊或欲尋找您所在地區的當地 HICAP 辦公室，請瀏覽 <http://www.aging.ca.gov/HICAP/>。
- 請於星期一至星期五上午 9:00 至下午 5:00 致電 Cal MediConnect 監察方案，電話是 1-855-501-3077。聽語障專線使用者請致電 1-855-847-7914。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- 請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 與 Medicare 聯絡，每週七天，每天 24 小時均提供服務。聽語障專線使用者請致電 1-877-486-2048。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 11 章：法律通知

目錄

A. 法律聲明	227
B. 反歧視聲明	227
C. 與 Medicare 第二給付順位以及 Medi-Cal 最後給付順位有關的通知.....	228
D. 行動通知	228
E. 第三方責任	228
F. 獨立承包商	229
G. 醫療保健計畫詐欺.....	229
H. Health Net 無法控制的情況	229
I. 隱私權行使聲明	229

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



A. 法律聲明

許多法律皆適用於本會員手冊。即使本手冊未將這些法律條文納入，也未對其詳加說明，您的權利與責任仍有可能受其影響。適用於本手冊的主要法律是與 Medicare 和 Medi-Cal 方案有關的聯邦法律。其他聯邦法律和州法律也可能適用。

B. 反歧視聲明

所有與 Medicare 和 Medi-Cal 合作的公司或機構皆必須遵守相關法律。您不得因為年齡、理賠記錄、膚色、信仰、族裔、可保性證明、性別、遺傳資訊、所在地區、健康狀況、病史、身心殘疾、原國籍、種族、宗教或性向而受到差別待遇。如果您認為自己因上述任何原因而遭受不公平待遇，請致電 Department of Health and Human Services 的民權辦公室，電話是 1-800-368-1019。聽語障專線使用者請致電 1-800-537-7697。您也可以瀏覽 <http://www.hhs.gov/ocr> 以取得更多資訊。

所有與 Medicare 和 Medi-Cal 合作的公司或機構皆必須遵守相關法律。您不得因為年齡、理賠記錄、膚色、信仰、族裔、可保性證明、性別、遺傳資訊、所在地區、健康狀況、病史、身心殘疾、原國籍、種族、宗教或性向而受到差別待遇

Health Net Cal MediConnect：

- 為殘疾人士提供免費輔助和服務，例如：合格手語翻譯員以及其他格式 (大字版、無障礙電子版、其他格式) 的書面資訊，以讓其可以有效地與我們溝通。
- 為非以英語為母語的人士提供免費的語言服務，例如：合格口譯員以及其他語言版本的書面資訊。

如果您需要這些服務，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點聯絡 Health Net Cal MediConnect 客戶聯絡中心，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。此為免付費電話。

如果您認為 Health Net Cal MediConnect 未能提供上述服務或基於種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾狀態或性向等理由而透過其他方式歧視他人，您可致電上列電話號碼提出申訴，並告知對方您需要協助提出申訴；Health Net Cal MediConnect 的客戶聯絡中心將可為您提供協助。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



您也可向美國 Department of Health and Human Services 的民權辦公室提出民權投訴，您可透過民權辦公室的投訴入口網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> 在線上提出投訴，或者透過郵件或電話提出投訴，聯絡資訊如下：U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201，1-800-368-1019 (聽語障專線：1-800-537-7697)。

您可在 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 網站找到投訴表。

C. 與 Medicare 第二給付順位以及 Medi-Cal 最後給付順位有關的通知

針對我們為您提供的服務，有時其他人將必須優先給付。例如，如果您發生車禍或者您在工作時受傷，保險公司或勞工賠償將必須優先給付。

我們有權利也有責任針對 Medicare 給付順位並非第一的 Medicare 承保服務追償費用。

Cal MediConnect 方案遵循與提供受益人醫療保健服務之第三方法律責任有關的州法律及聯邦法律和法規。我們將會採取所有合理的措施，以確保 Medi-Cal 方案的給付順位位於最後。

D. 行動通知

我們必須使用行動通知 (NOA) 書來告知您有關福利遭拒、遭終止以及遭延遲或修改的事宜。如果您不同意我們的決定，您可向本計畫提出上訴。針對 Medi-Cal 服務，您可在向本計畫提出上訴的同時申請州聽證會。您可能必須先向本計畫提出上訴才能申請獨立醫療審查 (IMR)，但有一些例外。您將無需為上述任何訴訟程序付費。

E. 第三方責任

如果 Health Net 必須進行訴訟才能追償費用且該訴訟涉及第三方過失賠償責任或意外責任險 (包括勞工賠償金及未保險駕車人給付)，Health Net 將不會針對提供給會員的承保服務提出任何費用追償索賠。但 Health Net 會通知 DHCS 該等潛在的個案，並會幫助 DHCS 行使州政府所賦予其追償此類賠償的權利。會員有義務在這方面協助 Health Net 和 DHCS。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



F. 獨立承包商

Health Net 和各簽約醫療服務提供者的關係是獨立承包商關係。簽約醫療服務提供者並非 Health Net 的員工或代理人，而 Health Net 或其員工也不是簽約醫療服務提供者的員工或代理人。在任何情形下，Health Net 都不需要為任何簽約或其他醫療保健服務提供者的過失、不當行為或疏失負責。簽約醫師 (而非 Health Net) 與會員保持醫師和病人的關係。Health Net 不是提供醫療保健服務的醫療服務提供者。

G. 醫療保健計畫詐欺

醫療保健計畫詐欺的定義是由醫療服務提供者、會員、雇主或任何代表前述各方的人士所從事的欺騙行為或所作的虛假陳述。醫療保健計畫詐欺行為係屬重罪，可能會遭檢方起訴。任何人若在知情的情況下蓄意投入企圖詐騙醫療保健計畫的活動，如提出含有錯誤或不實陳述的理賠申請，其即犯下了保險詐欺罪。

若您對帳單或福利說明表上記載的任何費用有疑慮，或您知悉或懷疑有任何非法活動，請致電本計畫的免付費詐欺舉報專線 1-800-977-3565。詐欺舉報專線每週七天，每天 24 小時均提供服務。所有電話皆會嚴格保密。

H. Health Net 無法控制的情況

若因 Health Net 無法控制的天災、戰爭、暴動、內亂、流行病、機構全毀或半毀、原子彈爆發或其他核能釋放、醫療團體重要成員殘疾或其他類似事件，以致 Health Net 的機構或工作人員無法依本《會員手冊》的規定提供或安排服務或福利，Health Net 提供此類服務或福利的義務將僅限於：Health Net 應善盡誠意，努力利用目前可用的機構或工作人員來提供或安排此類服務或福利。

I. 隱私權行使聲明

本聲明將為您說明您的醫療資訊可能會透過何種方式遭到使用和透露以及您可如何獲取這些資訊。

請仔細閱讀這份聲明。

自 2017 年 8 月 14 日起生效

本通知將為您說明 Health Net** (簡稱為「我們」或「本計畫」) 可能會蒐集、使用與透露您受保護健康資訊的方式，以及您對受保護健康資訊的權利。「受保護健康資訊」是與您有關的資訊 (包括基本資訊)，這些資訊在合理情況下可用於識別您的身分，且這些資訊是與您過去、現在或未來的生理或心理健康或病況以及您所接受的醫療保健服務或照護給付有關。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



**本隱私權行使聲明亦適用於下列任何 Health Net 機構的計畫參加者：

Health Net of California, Inc.、Health Net Life Insurance Company、Health Net Health Plan of Oregon, Inc.、Managed Health Network, LLC 及 Health Net Community Solutions, Inc. 2017 年 6 月 5 日修訂版

承保機構的責任：

Health Net 是 1996 年《健康保險隱私及責任法案》(HIPAA) 中界定與規定的承保機構。根據法律的規定，Health Net 必須維護您受保護健康資訊 (PHI) 的隱私，並提供您本聲明，本聲明內含我們的法律責任與您 PHI 有關的隱私權行使規定；同時如果您的 PHI 因未獲得妥善保管而遭到侵害，按本聲明的條例 (目前已生效) 我們也必須通知您。

本聲明說明我們會如何使用及透露您的 PHI。本聲明也說明您取得、修訂和管理您的 PHI 的權利，以及如何行使這些權利。我們唯有在取得您的書面授權後，才會透過本聲明未提及的其他方式使用或透露您的 PHI。

Health Net 保留變更本聲明內容的權利。我們也保留將修訂版或更新版的聲明適用於我們已持有以及我們將來會獲得之任何您 PHI 的權利。每當本聲明中所述的使用或透露方式、您的權利、我們的法律責任或其他隱私權行使規定有重大變更時，Health Net 都會立即修改並發布本聲明。我們會在 Health Net 網站上提供任何經修訂的聲明。

口頭、書面或電子 PHI 的內部保護規定：

Health Net 會保護您的 PHI。我們擁有隱私權和安全程序的協助。我們可以用這些方法保護您的 PHI。

- 我們訓練我們的員工依循隱私權和安全程序。
- 我們要求我們的商業夥伴遵循隱私權和安全程序。
- 我們隨時都能維護我們辦事處的安全。
- 我們只會出於公事緣由透露您的 PHI，且只向需要知道的人透露。
- 當我們透過電子方式傳送或儲存 PHI 時，我們會確保其安全。
- 我們利用科技技術來防止不當人員取得您的 PHI。

允許使用和透露您 PHI 的情況：

下方列出了我們在未取得您的許可或授權下，可使用或透露您 PHI 的情況：

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- **治療** — 為了協調您不同醫療服務提供者之間的治療方式，或協助我們為您相關的福利做出事先授權決定，我們可向提供給您治療的醫師或其他醫療保健服務提供者使用或透露您的 PHI。
- **給付** — 為了能給付您醫療保健服務，我們可使用和透露您的 PHI。基於給付之目的，我們可向其他健保計畫、醫療保健服務提供者或其他受到聯邦隱私權規則批准的機構透露您的 PHI。與給付相關的活動可能包括處理理賠、決定理賠資格或承保、核發保費帳單、審查有醫療必要性的服務和進行理賠利用審查。
- **醫療保健作業** — 為了進行我們的醫療保健作業，我們可使用及透露您的 PHI。這些作業活動可能包括提供客戶服務、回應投訴和上訴、提供個案管理和照護協調、進行理賠和其他品質評定的醫療評估和改善活動。在我們的醫療保健作業中，我們也可向已經取得書面同意書願意保護您 PHI 隱私的商業夥伴透露您的 PHI。我們可向其他機構透露您的 PHI，但此機構必須是聯邦隱私權規則批准的機構，且此機構的相關醫療保健作業與您有相關，醫療保健作業包括品質評定和改善活動、醫療保健專業人士能力或資格審查、個案管理和照護協調或預防健保詐欺與濫用。
- **向團體健保計畫/計畫贊助者透露** — 如果贊助者已同意遵守有關使用或透露受保護健康資訊方式的特定限制 (例如同意不將受保護健康資訊用於聘雇相關行動或決定)，我們可能會向團體健保計畫的贊助者透露您的受保護健康資訊，例如雇主或為您提供醫療保健方案的其他機構。

PHI 其他允許或必要的透露：

- **募款活動** — 我們可為了募款活動而使用或透露您的 PHI，例如為慈善基金會或類似機構募款，以協助為其籌措活動資金。如果我們有因募款活動而與您聯絡，我們將會讓您有機會可以選擇退出或停止在日後繼續收到此類通訊。
- **核保目的** — 我們可基於核保之目的使用或透露您的 PHI，例如針對承保申請或承保要求作判定。如果我們有為了核保目的而使用或透露您的 PHI，我們將不得在核保過程中使用或透露與您遺傳資訊有關的 PHI。
- **門診提醒/替代治療** — 為了提醒您有與我們預約治療門診和醫療保健，或為了提供您有關替代治療或其他醫療相關福利和服務，例如如何戒煙或減重的資訊，我們可使用和透露您的 PHI。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- **法律要求** — 如果聯邦、州和 (或) 地方法律要求使用或透露您的 PHI，我們可使用或透露您的 PHI，但必須合乎此法律的限度，並僅限於此法律的要求。如果有兩個或多個的法律或法規產生相同的使用或透露衝突，我們將依照限制性更強的法律或法規。
- **公共衛生活動** — 基於預防或控制疾病、傷害或殘疾的目的，我們可向公共衛生行政部門透露您的 PHI。為了確保 Food and Drug Administration (FDA) 管理範疇下的產品或服務的品質、安全或效果，我們可向 FDA 透露您的 PHI。
- **虐待和照管不良的受害者** — 如果我們合理相信有虐待、照管不良或家庭暴力事實的存在，我們可向當地、州或聯邦政府行政部門透露您的 PHI，包括社會服務機構或經法律授權的 (或經法律授權受理舉報的) 保護服務中心。
- **司法和行政程序** — 我們可在司法和行政程序中，以及在法院、行政審判庭命令下，或在傳票、傳喚、拘票、請求查詢或類似的法律要求下，透露您的 PHI。
- **執法單位** — 當我們收到執法單位的要求時，例如法院命令、法院拘票、轄區警員核發的傳票或傳喚或大陪審團傳票，我們可透露您的 PHI。為了指認嫌犯、罪犯、重要證人或失蹤人口時，我們也可透露您相關的 PHI。
- **驗屍官、法醫和禮儀師** — 我們可透露您的 PHI 給驗屍官或法醫。這是視需要而定的，例如確定死因時。我們可能會視需要將您的 PHI 透露給禮儀師，以方便他們執行職務。
- **器官、眼睛以及組織捐贈** — 我們可向器官採購組織或從事採購、保存或移植屍體器官、眼睛或組織的機構透露您的 PHI。
- **健康和安全的威脅** — 如果在出於善意下，我們相信有必要使用和透露您的 PHI 來防止或減輕某人或大眾的健康或安全的嚴重或迫在眉睫的威脅，我們可使用或透露您的 PHI。
- **特殊政府職能** — 如果您是美國軍隊的一員，我們可在軍事指揮機關的要求下，透露您的 PHI。為進行國家安全和情報活動、國務院進行醫療合適性判定測定，和保護總統或其他授權人員的特勤活動，我們也可向授權的聯邦官員透露您的 PHI。
- **勞工賠償** — 為了遵守有關勞工賠償的法律或其他依法設立的類似方案，而這些法律或方案在不考慮對錯下提供工作相關傷害或疾病的福利，在此狀況下，我們可透露您的 PHI。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- **緊急情況** — 在緊急狀況下，或如果您已經沒有行為能力或不存在時，我們可向家人、親近的個人好友、授權的賑災中心或任何其他您已事先指定的人透露您的 PHI。我們會使用專業判斷和經驗來判定透露 PHI 是否合乎您的最大利益。如果透露 PHI 合乎您的最大利益，我們只會將 PHI 透露給參與您照護的直接相關者。
- **囚犯** — 如果您是矯正機關的囚犯或是遭到執法機關長官的羈押，我們可將您的 PHI 透露給矯正機關或執法機關長官，但必須在必要的情況下，透露資訊是為了讓矯正機構提供給您醫療照護；為了保護您的健康或安全；為了保護他人的健康或安全；或為了保護矯正機關的安全與防禦措施。
- **研究** — 某些情況下，在研究人員的臨床研究經過核准後，我們可將您的 PHI 透露給研究人員，但必須有某種保護措施，在有確保隱私及保護您 PHI 的情況下才能透露。

需要您書面授權才能使用或透露您 PHI 的情況：

按規定我們必須獲得您的書面授權才能基於以下理由使用或透露您的 PHI，但有少數情況例外：

銷售 PHI — 在我們透露您的任何 PHI 且該透露可視為是一種銷售行為時，我們將會事先向您索取書面授權，銷售行為是指我們可因透過該方式透露 PHI 而獲得報酬。

行銷 — 在因行銷目的而使用或透露您的 PHI 時，我們將會向您索取書面授權，但少數情況例外，例如我們與您進行面對面的行銷溝通或我們提供不具面值之促銷贈品的情況。

心理治療記錄 — 在使用或透露我們可能已歸檔並與您有關的任何心理治療記錄前，我們將會尋求您的書面授權，但有少數例外，例如為了完成特定治療、給付或醫療保健作業任務。

個人權利

以下是與您 PHI 有關的權利。如果您想要使用以下任何權利，請使用本聲明末尾的資訊聯絡我們。

- **撤銷授權的權利** — 您可以隨時撤銷您的授權，撤銷授權必須以書面形式呈現。撤銷會立即生效，除非我們在收到您的書面撤銷通知前，我們已根據您的授權採取了相應的行動。
- **要求限制的權利** — 您有權要求限制在治療、給付或醫療保健作業上使用和透露您的 PHI，也可以要求限制透露給參與您照護或給付您照護的人士，例如家人或親密朋友。您的請求應說明您所要求的限制，並說明此限制適用於何人。我們並不一定要同意這個請求。若我們同意，除非有資訊是要在提供給您緊急治療下所需，否則我們將會遵守您的限制要求。不過，當您是自費支付全額費用某項服務或項目的狀況下，我們會在給付健保計畫或進行健保計畫健康保健作業時，限制使用或透露您的 PHI。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- **請求保密通信的權利** — 您有權要求使用替代方式或至替代地點讓我們向您傳達關於您 PHI 的資訊。這項權利只適用在如果不以您想要的替代方式或至替代地點傳達，此資訊將危及您安全的狀況下。您不需要為您的請求交待原因，但您必須說明如果不更改通訊方式與地點，此資訊會危及您的安全。如果您的要求合理，且有特別指定傳達您 PHI 的替代方式或地點，我們必須採納您的請求。
- **調閱和取得您 PHI 副本的權利** — 您有權調閱您包含在專用紀錄集中的 PHI 或取得其副本，但有少數例外。您可要求我們以影本以外的格式提供副本。我們會使用您要求的格式，除非我們在切實可行範圍內無法實行。您須以書面形式提出取得您 PHI 的申請。如果我們拒絕您的請求，我們將會為您提供書面說明，告知您我們是否會針對該拒絕理由進行重新審查以及該如何提出重新審查申請；或者如果我們無法針對該拒絕決議進行重新審查，我們亦會告知您。
- **修訂您 PHI 的權利** — 如果您認為您的 PHI 含有不正確的資訊，您有權要求我們修訂或更改您的 PHI。您必須以書面形式提出請求，且必須說明為什麼需要修訂此資訊。基於某些原因，我們可以拒絕您的請求，例如，如果我們並不是您想要修訂資訊的創建者，且您 PHI 的創建者能夠自行執行這項修正。如果我們拒絕您的要求，我們會提供給您一份書面說明。您可以回覆一份聲明，表示您不同意我們的決定，我們會將您的聲明附加至您要求我們修訂的 PHI 中。如果我們接受您修訂資訊的請求，我們會作出合理的努力通知他人，包括通知您指定的人士、通知此修定和在未來透露此資訊時列出所做的修訂。
- **取得透露帳目紀錄的權利** — 您有權取得最近 6 年期間我們或我們的合作夥伴透露您 PHI 的事例清單。這不適用於基於治療、給付、醫療保健作業之目的而透露您 PHI 的狀況，或者是您授權的狀況下和其他特定活動中。如果您在 12 個月期間請求帳目紀錄超過一次，我們因需要處理這些額外的請求，可對您收取合理、合乎成本的費用。我們會在您提出請求時，向您提供有關我們費用的詳細資訊。
- **取得本聲明副本的權利** — 您可以使用本聲明末尾列出的聯絡資訊，隨時要求我們提供本聲明的副本。如果您是透過網站或電子郵件 (e-mail) 取得本聲明，您也有權要求本聲明的紙本副本一份。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



- **提出投訴的權利** — 如果您覺得您隱私權遭到侵犯，或我們違反了我們自己的隱私權實踐，您可以使用本聲明末尾列出的聯絡資訊向我們以書面或透過電話的方式提出投訴。針對 Medi-Cal 會員的投訴，會員也可與下一部分所列的加州醫療保健服務部聯絡。

您也可向美國 Department of Health and Human Services 的民權辦公室提出民權投訴，您可郵寄投訴，地址是：200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201，或撥打 1-800-368-1019 (聽語障專線: 1-866-788-4989)，或前往 www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/。

我們不會因您提出投訴而對您採取任何行動。

聯絡資訊

如果您對本聲明、我們與您 PHI 相關的隱私權實踐或如何行使您權利有任何問題，您可以使用本聲明末尾列出的聯絡資訊向我們以書面或透過電話的方式提出投訴。

Health Net 隱私權辦公室

電話： 1-800-522-0088

Attn: Privacy Official

傳真： 1-818-676-8314 P.O.

Box 9103

電子郵件： Privacy@healthnet.com

Van Nuys, CA 91409

如果您認為我們未保護您的隱私並想提出投訴，您可以致電或透過書面方式提出投訴 (僅限 Medi-Cal 會員)：

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

電話號碼：1-916-445-4646 或 1-866-866-0602 (聽語障專線：1-877-735-2929)

電子郵件： Privacyofficer@dhcs.ca.gov

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



財務資訊隱私權聲明

本聲明將為您說明您的**財務資訊**可能會透過何種方式遭到使用和透露以及您可如何獲取這些資訊。請仔細閱讀這份聲明。

我們致力於維護您個人財務資訊的保密性。在本聲明中，「個人財務資訊」是指與計畫參加者或醫療保健承保申請人有關的資訊，且該資訊可識別該人士的身分，通常不對外公開，且是透過該人士所收集或透過為該人士提供醫療保健承保而取得。

我們收集的資訊：我們將會透過下列來源蒐集與您有關的個人財務資訊：

- 我們透過您申請表或其他表格所取得的資訊，例如姓名、地址、年齡、醫療資訊及社會安全號碼；
- 與您和我們、我們的附屬機構或其他人士進行交易有關的資訊，例如保費支付和理賠紀錄；以及
- 透過消費者報告所取得的資訊。

資訊透露：我們將不會向任何第三方透露與計畫參加者或前計畫參加者有關的個人財務資訊，但法律所規定或允許的情況除外。例如，在進行一般業務作業的過程中，我們可能會在法律所允許的範圍內在未取得您授權的情況下，向下列類型的機構透露我們所蒐集並與您有關的任何個人財務資訊：

- 向我們企業的附屬機構，例如其他保險公司；
- 向非附屬公司，目的是為了進行日常業務，例如處理您的交易、維護您的帳戶，或回應法院命令和司法調查；以及
- 向為我們提供服務 (包括代我們寄送優惠訊息) 的非附屬公司。

保密性與安全性：我們將會根據適用的州政府與聯邦政府標準來採取實體、電子及程序上的安全措施，以保護您的個人財務資訊，使其免於承擔諸如遺失、損壞或遭盜用等風險。這些措施包括針對電腦實施安全措施、妥善管理檔案和建築物，以及限制可取得您個人財務資訊的對象。

與本聲明有關的問題：

如果您對本聲明有任何疑問：

請致電您會員卡背面所列的免付費電話號碼或致電 1-800-522-0088 與 Health Net 聯絡。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。如需更多資訊，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



第 12 章：重要用語的定義

A 部分：請參閱「Medicare A 部分」。

B 部分：請參閱「Medicare B 部分」。

C 部分：請參閱「Medicare C 部分」。

Cal MediConnect：透過單一健保計畫同時為您提供 Medicare 與 Medi-Cal 福利的方案。您只需一張會員卡便可使用您的所有福利。

D 部分：請參閱「Medicare D 部分」。

D 部分藥品：請參閱「Medicare D 部分藥品」。

Department of Managed Health Care (DMHC)：負責管理健保計畫的加州政府部門。DMHC 協助投保 Cal MediConnect 的人士處理與 Medi-Cal 服務有關的上訴和投訴。DMHC 也會進行獨立醫療審查 (IMR)。

Medi-Cal：Medi-Cal 是加州 Medicaid 方案的名稱。Medi-Cal 是由加州政府所管理，並獲得加州政府和聯邦政府的資助。Medi-Cal 可幫助收入和資源有限的人士支付長期服務與支援費用以及醫療費用。Medi-Cal 還承保了不屬於 Medicare 承保範圍的額外服務與藥品。請參閱第 2 章以瞭解有關如何與 Medi-Cal 聯絡的資訊。

Medi-Cal 計畫：僅承保 Medi-Cal 福利的計畫，例如長期服務與支援、醫療器材及交通運輸服務。Medicare 福利另行提供。

Medicare：適用於年滿 65 歲以上的人士、部分未滿 65 歲的特定殘疾人士以及末期腎臟病 (通常是需洗腎或腎臟移植的永久性腎衰竭) 患者的聯邦健康保險方案。Medicare 的投保人可以透過 Original Medicare 或管理式照護計畫 (請參閱「健保計畫」一詞) 取得 Medicare 健康承保。

Medicare A 部分：承保大部分醫療所必需之醫院照護、特護療養機構照護、居家醫療保健和安寧照護的 Medicare 方案。

Medicare B 部分：承保以治療疾病或病況為目的且為醫療所必需之服務 (如化驗、外科手術及醫師看診) 與用品 (如輪椅和助行器) 的 Medicare 方案。Medicare B 部分也承保許多預防及篩檢服務。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



Medicare C 部分：讓私人健康保險公司透過 Medicare Advantage 計畫提供 Medicare 福利的 Medicare 方案。

Medicare D 部分：Medicare 處方藥福利方案。(我們簡稱此方案為「D 部分」。) D 部分承保門診處方藥、疫苗以及部分不屬於 Medicare A 部分或 B 部分也不屬於 Medi-Cal 承保範圍的用品。Health Net Cal MediConnect 包含 Medicare D 部分。

Medicare D 部分藥品：可獲得 Medicare D 部分承保的藥品。美國國會特別將某些類別的藥品排除在 D 部分藥品的承保範圍之外。Medi-Cal 可能會承保部分這類藥品。

Medicare 承保服務：屬於 Medicare A 部分和 B 部分承保範圍的服務。所有的 Medicare 健保計畫 (包括本計畫在內) 皆必須承保屬於 Medicare A 部分和 B 部分承保範圍的所有服務。

Medicare 與 Medicaid 服務中心 (CMS)：負責管理 Medicare 的聯邦機構。第 2 章將會為您說明如何與 CMS 聯絡。

Medicare-Medi-Cal 計畫參加者 (符合雙重資格)：符合 Medicare 與 Medi-Cal 承保資格的人士。Medicare-Medi-Cal 計畫參加者又稱為「符合雙重資格的受益人」。

Original Medicare (傳統 Medicare 或按項收費 Medicare)：Original Medicare 是由政府提供。根據 Original Medicare 規定，Medicare 服務是藉由按美國國會規定的金額給付醫師、醫院和其他健康照護服務提供者而獲得承保。您可以使用接受 Medicare 的任何醫師、醫院或其他醫療保健服務提供者。Original Medicare 包含兩部分：A 部分 (醫院保險) 及 B 部分 (醫療保險)。Original Medicare 在全美各地皆有提供。如果您不想投保本計畫，您可以選擇 Original Medicare。

安寧照護：為有末期預後的病人所提供的照護及支援方案，目的在協助其獲得舒適的生活。末期預後是指該病人患有末期疾病且預期壽命只剩下六個月或不到六個月。有末期預後的計畫參加者均有權選擇接受安寧照護。由受過特別訓練的專業人士及照護提供者所組成的團隊將會為患者提供全面的照護，包括生理、情緒、社會及心靈層面的需求。Health Net Cal MediConnect 將必須為您提供一份您所在地區的安寧照護服務提供者清單。

不當帳單：醫療服務提供者 (如醫師或醫院) 針對服務向您收取高於計畫分攤費用額之費用的情況。當接受服務或領取處方藥時，請出示您的 Health Net Cal MediConnect 會員卡。如果您收到任何您不清楚的帳單，請致電會員服務部。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



由於 Health Net Cal MediConnect 會為您的服務給付全額費用，因此您不會積欠任何分攤費用。提供者不應該向您收取這些服務的費用。

長期服務與支援 (LTSS)：長期服務與支援是協助改善長期醫療狀況的服務。大多數此類服務可協助您留在家中而無需入住療養院或醫院。LTSS 包括多元化老人服務方案 (MSSP)、成人社區服務 (CBAS) 以及護理機構/亞急性照護機構 (NF/SCF)。

長期申請：由您所提出的申請，目的是為了要在不需要再次提出申請或致電與 Health Net Cal MediConnect 聯絡的情況下獲得特定格式 (例如大字版或無障礙 PDF) 或特定語言版本的會員通知資料。除非您要求變更，否則長期申請將會一直留在您的記錄中。

成人社區服務 (CBAS)：為符合適用資格條件的合格計畫參加者提供特護療養、社會服務、各種治療、個人照護、家屬/照護提供者訓練與支援、營養服務、交通運輸服務及其他服務的門診機構服務方案。

承保服務：我們用此詞彙來統稱所有屬於本計畫承保範圍的醫療保健服務、長期服務與支援、用品、處方藥和非處方藥、器材及其他服務。

承保決定：與本計畫的承保福利項目有關的決定。這包括與承保藥品和承保服務或是我們針對您健康服務的給付金額有關的決定。第 9 章將為您說明如何向我們提出承保決定要求。

承保藥品：我們用此詞彙來代表所有屬於本計畫承保範圍的處方藥。

承保藥品清單 (簡稱為「藥品清單」)：本計畫承保的處方藥清單。本清單上的藥品是由醫師和藥劑師協助本計畫挑選。藥品清單亦會告訴您，您在領取藥品時是否有任何必須遵守的規定。藥品清單有時也稱為「處方一覽表」。

初始承保階段：在您 D 部分藥品總費用達到 \$5,000 之前的階段。這包括了您支付的費用、本計畫代您支付的費用以及低收入補助。您在一年當中首次領取處方藥時便進入本階段。在此階段，本計畫將會給付您藥品的部分費用，而您將需支付您的分攤費用。

待審期間補助給付：在您等候層級 1 上訴或州聽證會決定的期間，您可繼續取得您的福利 (請參閱第 9 章以取得更多資訊)。此持續承保稱為「待審期間補助給付」。

低收入補助 (LIS)：請參閱「額外協助」一詞。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



獨立醫療審查 (IMR)：如果我們拒絕您的醫療服務或治療申請，您可向我們提出上訴。如果您不同意我們的決定且您的問題是與 Medi-Cal 服務有關，您可向 California Department of Managed Health Care 申請 IMR。IMR 是由不屬於本計畫的醫師針對您個案所進行的審查。如果 IMR 作出對您有利的決定，我們將必須為您提供您所要求的服務或治療。您無需為 IMR 付費。

多元化老人服務方案 (MSSP)：為年滿 65 歲以上且符合 Medi-Cal 資格的殘疾人士提供居家與社區服務 (HCBS) 的方案，以作為入住護理機構的替代方案。

額外協助：協助收入和資源有限的人士支付 Medicare D 部分處方藥費用的 Medicare 方案。額外協助又稱為「低收入補助」或「LIS」。

分攤費用：在 Cal MediConnect 福利生效之前，您每個月可能必須為您的醫療保健服務所支付的費用。您需分攤的費用金額視您的收入和資源而定。

分攤費用：您在領取特定處方藥時需支付的金額。分攤費用包括共付額。

分攤費用層級：具有相同共付額的藥品群組。《承保藥品清單》中的每種藥品分屬於三個分攤費用層級中的各個層級。

服務區域：有會員居住地限制的健保計畫招收會員的地理區域。針對有醫師和醫院使用限制的計畫，服務區域通常是指您可以獲得例行 (非急診) 服務的區域。只有居住在我們服務區域的人士才可加入 Health Net Cal MediConnect。

復健服務：協助您從疾病、意外或重大手術復原的治療。請參閱第 4 章以瞭解有關復健服務的詳情。

個人照護計畫 (簡稱為 ICP 或「照護計畫」)：一項有關您可取得之服務項目以及服務取得方式的計畫。您的計畫可能包括醫療服務、行為健康服務以及長期服務與支援。

共付額：一項固定的金額，是您每次領取特定處方藥時需支付的分攤費用。例如，您可能必須為某項處方藥支付 \$2 或 \$5。

行為健康：泛指心理健康與物質濫用障礙的詞彙。

會員 (又稱為本計畫的會員或計畫會員)：享有 Medicare 與 Medi-Cal 且具備取得承保服務的資格，同時已投保本計畫且投保申請已獲得 Medicare 與 Medicaid 服務中心 (CMS) 及州政府批准的人士。

會員服務部：本計畫的部門之一，負責為您解答您對會籍、福利、申訴與上訴的疑問。請參閱第 2 章有關如何聯絡會員服務部的資訊。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



會員手冊與透露資訊：即本文件，連同您的投保登記表以及任何其他附件、附約或其他特定的選擇性承保文件，這些文件說明了您的承保範圍、我們的責任、您的權利以及您身為本計畫會員應盡的義務。

急診：急診狀況是指當您或任何其他具備一般健康及醫學常識的人士認為，您的醫療症狀必須即時醫治，才能避免死亡、身體部位或身體機能喪失的狀況發生。醫療症狀可能包括重傷或劇痛。

急診照護：由受過訓練得以提供急診服務的醫療服務提供者所提供，且是治療急診狀況或行為健康緊急情況所需的承保服務。

監察專員處：位於您所在州並在您對本計畫有問題時為您提供協助的辦公室。監察專員處提供的服務均為免費。

健保計畫：由醫師、醫院、藥房、長期服務醫療服務提供者及其他醫療服務提供者所組成的組織。健保計畫還有照護協調員可協助您管理您所有的醫療服務提供者和服務。他們會共同合作為您提供您所需的照護。

健康保險諮詢及促進方案 (HICAP)：以客觀立場免費提供 Medicare 相關資訊與諮詢服務的方案。第 2 章將會為您說明如何與 HICAP 聯絡。

健康風險評估：針對病人的病史和目前的病況所進行的檢查。健康風險評估的目的在於瞭解病人的健康狀況以及日後可能發生的改變。

階段療法：在本計畫為您承保您所申請的藥品之前您必須先嘗試其他藥品的承保規定。

緊急醫療：您因突發的疾病、傷害或病況所接受的照護，該疾病、傷害或病況雖不屬於緊急情況，但需要接受即時照護。當網絡醫療服務提供者無法為您提供服務或您無法前往網絡醫療服務提供者處就診時，您可透過網絡外醫療服務提供者取得緊急需求照護。

居家醫療保健助理：提供不需要持執照護士或治療師專業技術之服務的人士，例如協助個人照護 (如沐浴、如廁、更衣，或從事醫師囑咐的運動)。居家醫療保健助理沒有護士執照，也不提供治療。

跨科照護團隊 (簡稱為 ICT 或「照護團隊」)：照護團隊中可能包括協助您取得您所需之照護的醫師、護士、諮詢人員或其他健康專業人士。您的照護團隊還會協助您擬訂照護計畫。

老人全方位照護計畫方案 (PACE)：為年滿 55 歲以上且需要較高層級之照護才能居住在家中的人士同時提供 Medicare 與 Medi-Cal 承保福利的方案。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



例外處理：使一般不屬於承保範圍的藥品得以獲得承保，或使會員得以在沒有特定規定和限制的情況下使用藥品的許可。

療養院或護理機構：為無法在家接受照護但又無需住院的人士提供照護的場所。

每日分攤費用費率：當您的醫師針對某藥品為您開立少於一個月份的藥量且依規定您必須支付共付額時，此費率即可能適用。每日分攤費用費率的計算方式是將共付額除以一個月份藥量的天數。範例如下：假設您藥品一個月份藥量的共付額是 \$1.20，且根據您的計畫一個月份的藥量是 30 天，則您的「每日分攤費用費率」即為每天 \$0.04。這表示，當您領取處方藥時，您為每天份的藥量所需支付的金額是 \$0.04。

門診外科手術中心：為不需要醫院照護以及預計所需照護時間不超過 24 小時的病人提供門診外科手術服務的機構。

耐用醫療器材 (DME)：您醫師開立醫囑以供您在家中使用的特定用品。這些用品的範例是輪椅、拐杖、動力床墊、糖尿病用品、病床等由醫療服務提供者所訂購居家使用的物品，靜脈輸液幫浦、語音溝通裝置、氧氣設備、噴霧器和助行器。

品牌藥品：由原製藥公司製作和販售的處方藥。品牌藥品和該藥品的普通牌藥品版本含有相同的成分。普通牌藥品是由其他製藥公司製作和販售。

品質改善組織 (QIO)：由醫師和其他醫療保健專家所組成的團體，協助為 Medicare 投保人改善照護品質。品質改善組織是由聯邦政府所聘僱，負責檢查並改善提供給病人的照護。請參閱第 2 章，以瞭解有關如何與您所在州之 QIO 聯絡的資訊。

普通牌藥品：經聯邦政府核准，可用於取代品牌藥品的處方藥。普通牌藥品含有與品牌藥品相同的活性成分。其通常費用較低且功效與品牌藥品相當。

日常生活活動 (ADL)：人們在平日會從事的活動，例如進食、如廁、更衣、沐浴或刷牙。

上訴：在您認為我們的決定有誤時對我們的行動提出異議的一種方式。您可藉由提出上訴要求我們變更承保決定。第 9 章將會為您說明上訴事宜，包括如何提出上訴。

社會安全補助金 (SSI)：社會安全局每月為收入與資源有限的殘疾人士、失明人士或年滿 65 歲以上者提供給付的福利。SSI 福利與社會安全福利不同。

申訴：您對本計畫或是本計畫任一網絡醫療服務提供者或藥房所提出的投訴。其中包括與照護品質有關的投訴。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



事先授權：您在取得特定服務或藥品之前必須先取得的核准。部分網絡醫療服務唯有在您醫師或其他網絡醫療服務提供者取得本計畫的事先授權時才可獲得承保。需要事先授權的承保服務在第 4 章的「福利表」中有加以標示。部分藥品唯有在您取到本計畫的事先授權時才可獲得承保。需要事先授權的承保藥品在《承保藥品清單》中有加以標示。

特護療養機構 (SNF)：備有人員及設備可以提供特護療養的護理機構；在大多數情況下，其提供的是專業復健服務和其他相關健康服務。

特護療養機構 (SNF) 照護：在特護療養機構所提供的持續性日常特護療養與復健服務。特護療養機構照護的例子包括由護理師或醫師所提供的物理治療或靜脈 (IV) 注射。

投訴：一份表示您對承保服務或照護有問題或有顧慮的書面或口頭聲明。其中包括與照護品質、本計畫網絡醫療服務提供者或本計畫網絡藥房有關的任何顧慮。「提出投訴」的正式名稱為「提出申訴」。

退保：終止您在本計畫之會籍的程序。退保可能是自願性 (您自行選擇) 或非自願性 (非您自行選擇)。

網絡外藥房：未同意與本計畫合作以為本計畫會員協調或提供承保藥品的藥房。除非特定條件適用，否則大部分透過網絡外藥房取得的藥品均不屬於本計畫的承保範圍。

網絡外醫療服務提供者或網絡外機構：非由本計畫聘僱、擁有或管理，且未與本計畫簽有合約為本計畫會員提供承保服務的醫療服務提供者或機構。第 3 章將為您說明網絡外醫療服務提供者或機構。

網絡藥房：同意為本計畫會員發配處方藥的藥房 (藥店)。由於他們同意與本計畫合作，因此我們稱其為「網絡藥房」。在大多數情況下，您只有在本計畫的網絡藥房領取處方藥才可獲得承保。

網絡醫療服務提供者：我們用「醫療服務提供者」一詞來統稱為您提供服務與照護的醫師、護士及其他人員。「醫療服務提供者」一詞也包括醫院、居家照護機構、診所及其他為您提供醫療保健服務、醫療器材及長期服務與支援的場所。上述人士與機構均持有由 Medicare 和州政府所核發的執照或獲得其認證得以提供醫療保健服務。如果上述人士與機構同意與本健保計畫合作，並接受我們的給付而不向我們的會員額外收費，我們便將其稱為「網絡醫療服務提供者」。只要您還是本計畫的會員，您就必須利用網絡醫療服務提供者取得承保服務。網絡醫療服務提供者又稱為「計畫醫療服務提供者」。

藥量限制：針對您可領取的藥量所設定的限制。限制有可能是針對每份處方我們所承保的藥量所設定。

醫療保健服務部 (DHCS)：管理 Medicaid 方案 (在加州稱為 Medi-Cal) 的加州政府部門，加州政府部門在本手冊中通稱為「州政府」。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



醫療所必需：本詞是用於形容您為了預防、診斷或治療某醫療狀況或為了維持您目前健康狀況所需的服務、用品或藥品。此類服務、用品或藥品符合獲得認可的醫療執業規範。醫療所必需是指，為了透過對疾病或傷害的診斷或治療來達到保護生命、預防重大疾病或嚴重殘疾，或減輕劇痛等目的所需的所有合理承保服務。

醫療團體：醫療團體是由一同合作並簽約與本計畫合作之 PCP、專科醫師及其他醫療保健服務提供者所組成的團體。

義體和矯具：由您醫師或其他醫療保健服務提供者開立醫囑的醫療裝置。承保項目包括但不限於手臂、背部及頸部的支架、義肢、義眼及取代內部身體部位或機能所需的裝置，包括造口術用品以及腸道和靜脈營養治療。

照護計畫：請參閱「個人照護計畫」一詞。

照護計畫選擇性服務 (CPO 服務)：隨附於您個人照護計畫 (ICP) 下的額外選擇性服務。這些服務旨在取代您已獲得授權可透過 Medi-Cal 取得的長期服務與支援。

照護模式：照護模式分為許多不同部分。它為照護管理提供了架構，並指引您的醫療保健團隊針對您的健康需求提供照護。照護模式中包含了醫療保健團隊的成員，也包含了協助您團隊的各種工具。部分工具為問卷調查。此類問卷調查會詢問您的健康狀況。您的答案將可協助您與您的團隊擬訂屬於您自己且設有目標的照護計畫。這些目標將可協助您達到最佳的健康狀態。您本人及您的團隊也會針對您的目標檢視您的進度。

照護團隊：請參閱「跨科照護團隊」一詞。

照護協調員：與您本人、健保計畫及您的照護醫療服務提供者合作，以確保您取得您所需之照護的主要人士。

重大傷病承保範圍階段：D 部分藥品福利的階段，在此階段，計畫將會給付您藥品的全額費用，直到該年度結束為止。當您的處方藥費用達到 \$5,000 的上限時，您便開始進入本階段。

州聽證會：如果您的醫師或其他醫療服務提供者申請了我們將不會核准的 Medi-Cal 服務，或我們將不再繼續給付您已接受的 Medi-Cal 服務，您有權申請州聽證會。如果州聽證會作出對您有利的決定，我們將必須為您提供您所要求的服務。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



主治醫師 (PCP)：主治醫師是當您遇到大多數健康問題時首先會去求助的醫師或其他醫療服務提供者。他 (她) 會確保您獲得保持健康所需的照護。他 (她) 還會與其他醫師及其他醫療保健服務提供者商談您的照護，並將您轉介給他們。在許多 Medicare 健保計畫中，您必須先請主治醫師為您看診才能再請任何其他醫療保健服務提供者為您看診。請參閱第 3 章，以瞭解有關透過主治醫師取得照護的資訊。

住院：此詞彙是用於描述您正式被醫院收容接受專業醫療服務的情況。如果您未被醫院正式收容，即使您在醫院過夜，您仍有可能會被視為是門診病人而非住院病人。

專科醫師：針對特定疾病或特定身體部位提供醫療保健服務的醫師。

自費額：會員需為其所接受的服務或取得的藥品支付一部分費用的分攤費用規定又稱為「自費額」費用規定。請參閱前面「分攤費用」的定義。

綜合門診復健機構 (CORF)：以提供疾病、意外或重大手術後之復健服務為主的機構。該機構提供各種服務，其中包括物理治療、社會或心理服務、呼吸療法、職能治療、言語治療以及居家環境評估服務。

組織判定：當計畫 (或其任一醫療服務提供者) 針對某項服務是否屬於承保範圍，或針對您需要為該承保服務支付多少費用等事宜作決定時，該決定即稱為組織判定。組織判定在本手冊中又稱為「承保決定」。第 9 章將為您說明如何向我們提出承保決定要求。

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。



Multi-Language Insert

Multi-language Interpreter Services

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Spanish: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Chinese Mandarin: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711)。

Chinese Cantonese: 注意：如果您說中文，您可獲得免費的語言協助服務。請致電 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711)。

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711). 번으로 전화해 주십시오.

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل بالرقم 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Hindi: ध्यान दें: यदि आप बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711). पर कॉल करें।

Japanese: 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711)。まで、お電話にてご連絡ください。

Farsi: توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Thai: เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Armenian: ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվակազմակերպչական ծառայություններ: Չանգահարեք 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711)

Cambodian: ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Hmong: LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Punjabi: ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711) ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Laotian: ໂປດຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາອັງກິດ, ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາທີ່ບໍ່ເສຍຄ່າມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ກະລຸນາໂທ 1-855-464-3571 (Los Angeles), 1-855-464-3572 (San Diego) (TTY: 711).

Health Net Cal MediConnect 會員服務部

電話	1-855-464-3571 此為免付費電話。有人員在此與您通話，星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。 會員服務部還可為非英語使用者提供各種語言的免費口譯服務。
聽語障專線	711 (全國聽語障人士轉接服務) 此為免付費電話。 本電話號碼需要使用特殊的電話設備，且僅供聽力或言語障礙人士使用。 本電話號碼為免付費電話，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點致電。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。
傳真	1-800-281-2999
寫信	Health Net Community Solutions, Inc. PO Box 10422 Van Nuys, CA 91410-0422
網站	www.healthnet.com/calmediconnect

如果您有任何疑問，請於星期一至星期五上午 8 點至晚上 8 點電洽 Health Net Cal MediConnect，電話是 1-855-464-3571 (聽語障專線：711)。下班時間、週末及假日請留言。我們將會在下個工作日回電給您。上述電話均為免費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽 www.healthnet.com/calmediconnect。

